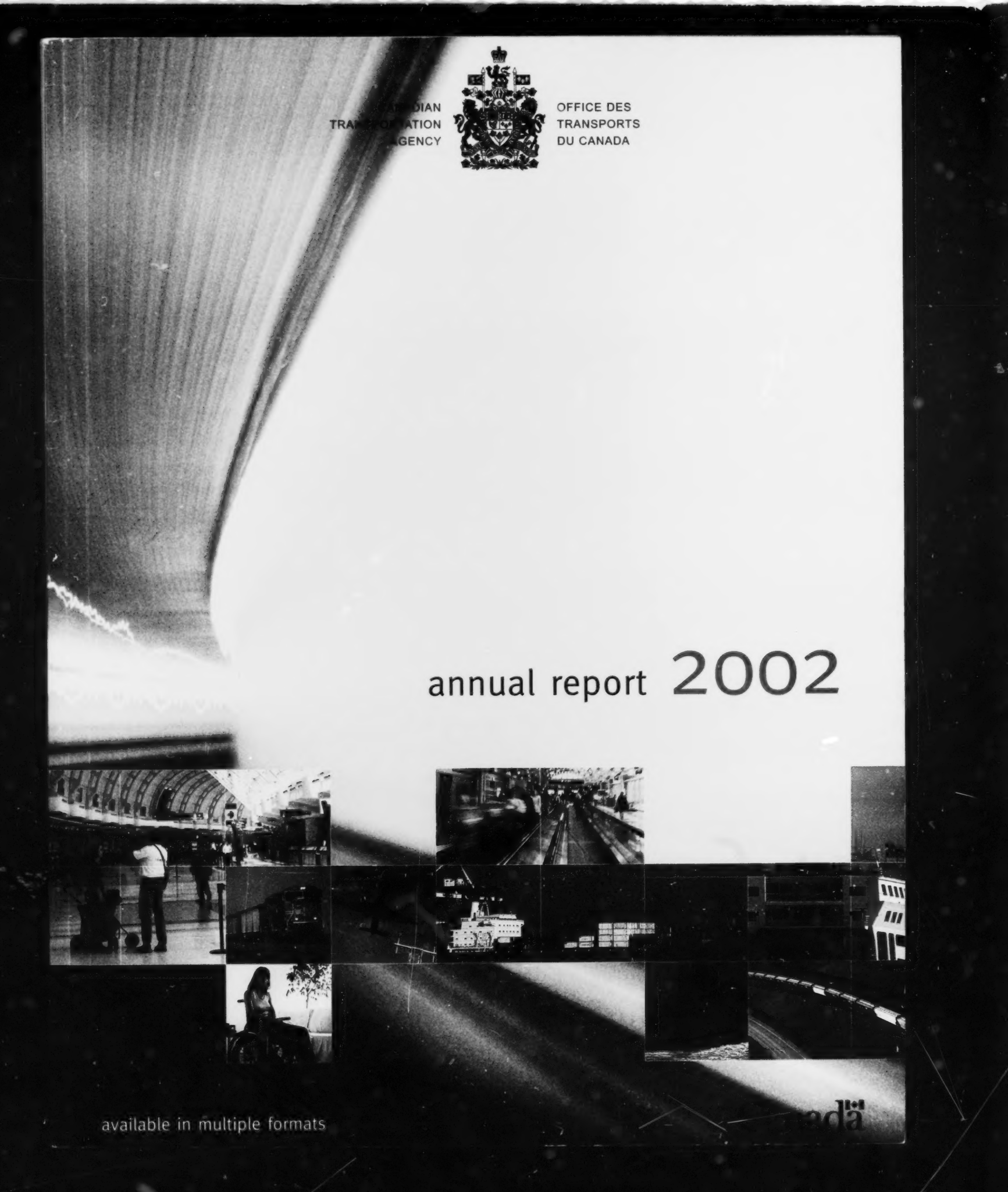

OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA
annual report 2002
available in multiple formats

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003
Printed and bound in Canada
ISBN 0-662-67081-7
Catalogue No. TW1-1/2002

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at: www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free (1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575).

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

The Agency acknowledges the following organizations for the use of their photos: Greater Toronto Airports Authority, Winnipeg Airports Authority and Pacific Pilotage Authority Canada

Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

103-05156/

May 2003

The Honourable David M. Collenette, PC, MP
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to Section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2002, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The Air Travel Complaints Commissioner's reports, which cover the periods of January-June 2002 and July-December 2002 and which are tabled separately in the House of Commons, are also part of the Agency's 2002 Annual Report. As a convenience to readers, certain parts of these reports are specifically mentioned in this document.

Yours sincerely,

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Chairman

Ottawa, Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Mission

The Canadian Transportation Agency's mission is to administer transportation legislation and Government of Canada policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Mandate

The Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting all modes of transport under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament. Among other responsibilities, the Agency:

- licenses air and rail carriers;
- resolves complaints between shippers and railways concerning rail rates, service and other matters as well as complaints between travellers and airlines concerning air tariff matters;
- removes undue obstacles to persons with disabilities who travel via the air, rail and marine networks;
- approves proposed construction of railway lines;
- administers the railway revenue cap regime concerning Western grain transportation;
- protects the interests of Canadian marine vessel operators when authorizing foreign vessels to operate in Canadian waters; and
- participates in international bilateral negotiations and administers bilateral agreements as the Canadian aeronautical authority.

Values

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission.

- Quality service: a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- Open communications: a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those it serves.
- Respect for others: a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- Personal development: a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

Contents

Chairman's Message ..... p. 1

Executive Summary ..... p. 3

Air Transportation ..... p. 7

Rail Transportation ..... p. 25

Marine Transportation ..... p. 39

Accessible Transportation ..... p. 45

Assessment of the Act ..... p. 59

The Agency Team ..... p. 63

Chairman's Message

As we begin this review of our activities in 2002, the Canadian Transportation Agency stands on the brink of completing a century of service to the people of this country.

It all began in 1903 when Parliament adopted the *Railway Act* and, with its enactment the following year, created the first Board of Railway Commissioners. Through a series of amalgamations and evolution, the Agency's jurisdiction has grown from rail matters alone to include air and marine modes, along with responsibility for removing undue obstacles in transportation for people with disabilities. The Agency's evolution has coincided with technological advances, shifting demands of the economy and other changing dynamics of Canada's transportation industry.

During my more than 30 years of work in transportation, I have watched and participated in many of these changes. In 1996, I became the Chairman of the Canadian Transportation Agency. Since then, my colleagues and I have observed, as tribunal members, an industry serving Canadians in the face of fluctuating economic realities that include reorganizations, mergers, acquisitions, service growth in some areas and cutbacks in others, global competition and evolving user demands. The trend in the Government of Canada's policy through this period has been toward more reliance on market forces and less on regulation.

In these turbulent times, the Canadian Transportation Agency remains dedicated to performing its role as the regulator and licensor of transportation under federal jurisdiction, and to informing Canadians of our responsibilities and decisions.

At the core of our mandate is the resolving of disputes, never an easy task. If a party—whether a traveller, shipper or a municipality—has an unresolved complaint about a federally regulated carrier, the issue can be brought to us for a fair hearing. We at the Agency have all sorts of tools in our kit to help settle disputes.

The traditional avenue is through a formal process in which a complaint is lodged and Agency Members, in a tribunal setting, decide the issue after exchanges of pleadings and advice from staff. In 2000, however, we began using mediation in a pilot project. Last year, of the disputes mediated, most related to railways and accessible transportation. I'm delighted to say that eight cases were settled as a result of the mediation process.

Another pilot project, launched in 2002, involved modified hearings. When Agency Members don't have enough information or the information is conflicting, they go to the source of the complaint and listen to the disputing parties in an oral hearing. The modified hearing gets to the heart of the problem and a decision is issued quickly.

In 2000, Parliament gave our Agency yet another innovative tool for resolving disputes: the Office of the Air Travel Complaints Commissioner. The Commissioner and Agency staff provide Canadians with a vigorous new vehicle for addressing consumer complaints in the air industry. On October 1, we welcomed Ms. Liette Lacroix Kenniff as the new Air Travel Complaints Commissioner. She replaces Mr. Bruce Hood, who had held the Office for two years. Also, on December 16, the Agency welcomed Mr. Beaton Tulk as a new Member.

The year's work cannot be discussed without mentioning the Agency team, the Members and staff who have worked side by side to accomplish so much. I am pleased to note that the Agency's recent Public Service Employee Survey results, released in December 2002, found that 89 per cent of our employees think the Agency is a good place to work and 93 per cent are satisfied with their work arrangements. Naturally, there are areas of concern and we are working on them. But we are confident that we have a hard-working and dedicated team with high morale and enthusiasm, a sound foundation on which our organization can move into its second century.

In preparation for that move, Agency management spent much of 2002 discussing with Transport Canada officials possible amendments to the *Canada Transportation Act*. The Agency looks forward to legislative initiatives by the Minister of Transport in transportation regulation and will respond to Parliament's direction as it always has, with Canadians' interests at heart.

Marian L. Robson

Executive Summary

In 2002, the Canadian Transportation Agency completed its sixth full year as an independent quasi-judicial administrative tribunal and regulator of transportation under federal jurisdiction.

The Agency works to promote efficient and fair practices in air, rail and marine transportation. It has a broad mandate that includes, among other things, licensing air and rail carriers; approving rail construction; protecting the interests of Canadian marine operators in permitting foreign vessels to work in Canadian waters; and settling disputes and complaints regarding federally regulated air, rail, and marine transportation. The Agency also works to remove undue obstacles to mobility for persons with disabilities.

Communicating with Canadians is a priority for the Agency in achieving an efficient and accessible transportation system. Agency programs are directed at informing and consulting transportation service providers and users. Through printed material, the Agency's Web site and participation in public events, the Canadian Transportation Agency provides information about its services, and also the rights and obligations of transportation operators and their customers.

As required under Subsection 42 (1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency reports annually to Parliament on its activities in each area under its mandate: air, rail, marine and accessible transportation.

During 2002, the Agency issued a total of 494 orders, 704 decisions, 60 agreements, 1,367 permits issued by Members, 46 final letter decisions, 2,671 rulings and 488 unique interim decisions. Of those, 5,134 decisions related to air transportation, 277 related to rail, 175 related to marine and 244 related to accessible transportation.

In this Annual Report, the Agency's activities in 2002 are summarized in four chapters: Air, Rail, Marine and Accessible Transportation. Each chapter outlines not only the regular administrative and regulatory work in each area, but also major decisions and initiatives undertaken by the Agency. At the end of each chapter Agency rulings that have been appealed to higher courts are listed.

Some of the highlights of the Air Transportation chapter are:

- Agency Members dealt with an air rage complaint involving an unruly passenger and a charter air carrier in a modified hearing. The air carrier refused to carry the passenger on a return trip because the passenger had smoked in a lavatory on the initial flight.
- The Agency ordered a Quebec tour operator to stop selling flights to foreign destinations after the operator could not provide the name of a licensed air carrier for the flights.
- Proposed amendments to the Air Transportation Regulations were sent to the Department of Justice for review. The amendments are intended to reflect the International Passenger Charter Air Services Policy, which came into effect on April 4, 2000, and the International All-Cargo Charter Air Services Policy, issued on May 29, 1998.
- The Agency placed a 120-day time limit on a fuel surcharge sought by Air Canada for passengers on international flights. The Agency expressed concern about the proliferation of surcharges in the aviation industry in recent years.

- Liette Lacroix Kenniff was appointed Air Travel Complaints Commissioner on October 1, 2002, replacing Bruce Hood.
- In December, the Air Travel Complaints Commissioner intervened to assist air travellers stranded when a Toronto travel agency sold more than 700 airline tickets without remitting the payments to the airlines involved.
- The Agency hired an independent consultant to carry out a pricing study of domestic air routes in Western Canada. The Agency solicited bids for a consultant to undertake a similar study in the Atlantic region.

Notable events in the Rail Transportation chapter include:

- The Agency decision on the Ferroequus Railway Company's application for running rights on Canadian National Railway lines between Camrose, AB, and the Port of Prince Rupert, BC.
- The Agency decision on two complaints filed by Naber Seed & Grain, a specialty crop shipper, involving allegations that Canadian National Railway Company failed to fulfil its common carrier obligations in crop year 2000-2001.
- A review of the Railway Interswitching Regulations that included formal consultations with railways, shippers and government agencies to seek comments about amendment proposals.
- Other consultations were carried out on the subjects of Western grain revenue determination, maintenance rates and charges for railway works at road/rail crossings and the Agency's mediation process.
- The Agency revised its list of arbitrators to be used in Final Offer Arbitration.
- The Agency concluded consultations to update a new Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings, formerly known as the Schedule "A" Directives.
- The Minister of Transport and the Province of Ontario agreed that the Agency may apply federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required.
- The mediation program.

Major issues in the Marine Transportation chapter include:

- In a program to update guidelines on processing coasting trade licence applications, a panel of four Agency Members conducted a cross-country consultation in six major cities. They heard from 67 concerned parties and received 15 written submissions.
- The Agency launched the Canadian Merchant Fleet List on the Agency's Web site.
- An oral hearing was conducted in Quebec City to hear a dispute on a coasting trade licence application.
- The Agency conducted a survey on the quality of its coasting trade services and client satisfaction.
- After a three-day public hearing in Montreal, the Agency decided that a tariff increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority was prejudicial to the public interest. A lower tariff increase was recommended.
- The Agency recommended mediation between the Great Lakes Pilotage Authority and the Shipping Federation of Canada over a proposed tariff increase. The two parties negotiated a successful agreement on the tariff proposal on their own.

- At the end of the year, the Agency suggested mediation between the Atlantic Pilotage Authority and the Shipping Federation of Canada over a tariff increase.
- Bill C-14, an Act to amend filing rules under the *Shipping Conferences Exemption Act* and other acts, came into effect on January 30. The Agency issued new guidelines for filing.

Notable events in the Accessible Transportation chapter are:

- The Agency made a ruling on the obesity complaint of Linda McKay-Panos against Air Canada, deciding that Ms. McKay-Panos did not have a disability for the purposes of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the ruling to the Federal Court.
- In another obesity ruling, the Agency decided that the complainant did have a disability for the purposes of the Act, but that the complainant had not encountered an undue obstacle to her mobility.
- After receiving 10 allergy-related complaints, the Agency examined the jurisdictional issue of whether an allergy is a disability for the purposes of Part V of the Act and decided allergy complaints must be considered on a case-by-case basis.
- The Agency received 23 complaints regarding Air Canada's policy and procedures on the use of medical oxygen and began investigating the jurisdictional issue of whether the use of medical oxygen can be considered a disability under the Act.
- The Agency continued to investigate a complaint by the Council of Canadians with Disabilities about the level of accessibility of VIA Rail's "Renaissance" cars.
- The Agency investigated six complaints regarding the cost of air travel for persons with disabilities who require additional seating because of their disabilities.
- The Agency issued a decision on the complaint against VIA Rail's assistance to a group of passengers using wheelchairs in December 1993. The complaint, made by Jean Lemonde, had originally been filed with the National Transportation Agency but was later appealed to the Federal Court of Appeal.
- The Agency expanded its mediation pilot project to be used in accessible transportation.
- Comments from interested parties were analysed by Agency staff regarding amendments to Part VII of the Air Transportation Regulations that would make the regulations apply to aircraft with 20 to 29 seats.
- The Agency held public consultations on guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 or fewer seats.
- Monitoring surveys of the Agency's three codes of practice, commonly called the Air Code, Rail Code and Ferry Code, were in various stages of completion, after all three codes were fully in effect on January 1, 2002.
- Agency field investigators started verifying information submitted by carriers in the monitoring surveys of the three codes of practice.
- The Agency conducted public consultations on a new code of practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Communication Code). The Agency worked on a guide to explain the Code.

- The Agency continued research, with the Transportation Development Centre of Transport Canada, on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers.
- The Agency participated in a review of the Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard (B651), and helped draft a proposed standard for accessible dispensing machines which was submitted to the Canadian Standards Association.
- Transport Canada launched the Access to Travel Web site to supply information on accessible transportation services across Canada. The Agency assisted in the project.
- The Agency published a checklist to help travel agents and the transportation service industry when making travel arrangements for customers with disabilities.

A chapter on Assessment of the *Canada Transportation Act* details the concerns encountered by the Agency in administering the Act in 2002.

The Agency Team chapter introduces the Members and staff, and the Accessibility Advisory Committee, which acts as a consulting body for accessibility issues. This section also contains a description of how the Agency works by outlining the function of each directorate in the Agency.

The chapter also describes:

- The formal complaints process.
- The modified hearing, an experiment developed by the Agency to help in hearing complaints in an informal setting.
- Mediation, a pilot project used in rail, marine and accessible transportation.
- Modern comptrollership, a government-wide program to modernize management practices.
- The Official Languages program.
- Agency results in the Public Service Employee Survey.
- Government On-Line, a government initiative to improve communications with Canadians using the latest information technology.

Finally, the acts and regulations for which the Canadian Transportation Agency is responsible are listed at the end of this chapter.

AIR

The Agency issues licences and charter permits to Canadian and foreign air carriers and enforces licensing requirements. It helps negotiate and implement international air agreements and administers international air tariffs. The Agency also helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that proposed fares, rates, charges and terms and conditions of carriage are reasonable and consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral agreements. It handles complaints related to air fares on domestic, non-competitive routes. Through the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, it also handles consumer complaints related to air travel.

AIR TRANSPORTATION

Major airlines around the world struggled with huge financial losses and insolvency in 2002, as the troubled air industry continued to be squeezed by lower demand and higher operating costs in the aftermath of September 11, 2001.

In Canada, the air industry fared slightly better. WestJet continued its expansion and Air Canada, while grappling with financial losses, launched its subsidiary carrier, Zip Air, to offer no-frills service and lower fares in Western Canada.

The Agency noted an increase in air carrier licensing and charter application activities over the previous year, some of that occurring in early 2002 as carriers filled gaps in air service left by the bankruptcy of Canada 3000 in November 2001.

Several new airlines emerged in 2002, many of them operating aircraft with seating capacity for 90 passengers or more. The Agency issued licences to Air North Yukon's Airline, Jetsgo, Air Canada's Zip, Zoom Airlines, HMY Airways and reinstated the licences of CanJet Airlines. The Agency issued a total of 159 new licences in 2002, compared with 147 in 2001.

TARIFFS

Every air carrier in Canada is required to publish a tariff, which outlines the terms and conditions, fares, rates and charges for its air services, and make it available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the

United States, and between Canada and Germany, which only file their general terms and conditions of carriage with the Agency.

AIR RAGE

In 2002, the Agency issued decisions on five air rage cases. The cases arose from various disputes about how air carriers dealt with passengers who were considered to be unruly during a flight.

Air carriers have the right to impose sanctions on unruly passengers. However, to protect passengers from arbitrary action, a carrier's tariff must clearly state the sanctions to be taken against unruly passengers. The sanctions may include prohibitions from travel with that carrier for specific periods of time, up to and including a lifetime ban.

In one case, Skyservice, a Canadian charter carrier, refused to transport a passenger on a return flight after the passenger had smoked in the lavatory two weeks earlier while flying from Toronto to Port of Spain, Trinidad.

After the smoking incident on March 14, 2001, the Skyservice crew recommended that a warning letter be sent to the passenger before the return flight, but the carrier's security manager decided that a letter refusing any future transportation on Skyservice was warranted.

The passenger filed a complaint with the Air Travel Complaints Commissioner. The complaint was forwarded to the Agency where the Members determined that there was conflicting and insufficient information from both parties. The Agency Members decided to conduct a modified hearing in Toronto where the complaint had originated.

The modified hearing, which is a simplified oral hearing in which Members ask questions directly to the disputing parties in an informal setting, was held in Toronto on July 25, 2002. (The process of a modified hearing is described on page 68.)

On October 31, 2002, the Agency ruled that there was no evidence that the passenger posed a threat to the safety of the aircraft on the return flight. The Agency also ruled that Skyservice's tariff did not clearly state the carrier's policy with respect to the refusal to transport passengers. The Agency directed Skyservice to amend its tariff to clearly reflect its policy and to refund the passenger's return airfare including out-of-pocket expenses incurred as a result of having been left stranded in Trinidad for three days.

In another decision regarding denied boarding, the Agency upheld the air carrier's right to pay the same amount for compensation irrespective of the fare originally paid. The Agency ruled that the fare paid by a passenger has no connection to any burden or disadvantage that may be imposed on that passenger as a result of being denied boarding.

Under amendments made to the *Canada Transportation Act* on July 5, 2000, the Agency may require a carrier to compensate passengers who incur expenses as a result of the carrier's failure to adhere to provisions set out in its tariffs.

The Agency also reviews international tariffs to ensure that they are consistent with Canadian law and applicable bilateral agreements. In 2002, the Agency processed 7,032 special permission tariff applications. It also addressed 23 complaints from carriers about the pricing practices of other carriers. In most instances,

Agency through its staff resolved the issues informally. In 10 instances, the Agency was required to issue formal orders.

The Agency received 71 consumer complaints in 2002 about pricing on international and transborder routes. In another 30 instances, Agency staff satisfied passenger inquiries before they became complaints. The Agency issued 13 significant decisions in 2002 relating to tariff consumer complaints, including the five air rage cases mentioned above.

In 2002, the Agency received 14,623 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; 95 per cent of these submissions arrived electronically. Electronic tariff submissions, part of the Agency's contribution to the Government On-Line initiative, speeds the approval process and gives airlines more flexibility. In 2003, Agency staff will assist in a review of the Computer Reservation System Regulations which is being undertaken by Transport Canada.

INTERNATIONAL CHARTERS

During the first few months of 2002, Agency staff received numerous queries from the public concerning a Quebec tour operator known as Canada Air Charter. It was advertising international charter flights (mostly to the Caribbean and Central and South America). The callers wanted to know if the company held a licence and the answer was no.

In April 2002, the Agency received an application from Electra Airlines, an airline based in Athens, Greece, for permits to fly to the destinations advertised by Canada Air Charter. This application was denied by the Agency given that Electra Airlines did not hold the required licence for non-scheduled international service.

Concerned about the situation, the Agency wrote to Canada Air Charter requesting that it provide its air carrier information. When it failed to furnish a satisfactory reply, the Agency, in a precedent-setting move, issued a cease-and-desist order to Canada Air Charter on May 7, 2002, ordering it to stop selling the charter service to the public.

In June, a British air carrier applied to the Agency for permits to operate the Canada Air Charter advertised flights and its request was denied because only in exceptional circumstances is a foreign charter carrier given permission to provide air service between Canada and a country other than its own. When such rulings are made by the Agency, it must take into account both the interests of Canadian travellers in having access to the service and the interests of Canadian carriers who might already be providing similar services.

On July 5, however, the tour operator surrendered its provincial permits to L'Office de la protection du consommateur du Quebec, which immediately appointed an administrator to take care of the consumers who had purchased travel from Canada Air Charter. Following this, the Agency denied all outstanding permit requests that had been submitted on behalf of the tour operator. At the end of 2002, the case remained in the hands of Quebec authorities. Agency staff is aware that an estimated 6,000 individual cases have been or are being reviewed by the provincially appointed administrator.

During 2002, the Agency considered a total of 64 applications by foreign air carriers to operate passenger charter flights from Canada to countries other than their own. Of those, 29

were denied after the Agency determined that there was sufficient capacity already provided by Canadian scheduled and charter carriers. The Agency reviewed all of the applications in accordance with paragraph 22 (b) of the Air Transportation Regulations, which provides that the issuance of permits for charter carriers be consistent with Canada's national and international transportation policies. In particular, the Agency considered the applications in the context of the International Passenger Charter Air Services Policy, announced by the Minister of Transport on April 4, 2000. Guideline 9 of this policy directs that the interests of Canadian travellers in having access to such services must be balanced with the interests of the Canadian carriers that might be affected.

All air carriers holding a licence for a non-scheduled international (charter) service must obtain an Agency program permit or an authorization to operate flights from Canada to a foreign country. This ensures compliance with the Air Transportation Regulations.

For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments by the charter customer.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight outside the Agency's normal working hours. Because Agency authorization is needed before the flight can depart, the Agency operates an emergency telephone service. In 2002, the Agency dealt with 423 emergency situations, 197 of them requiring approval by Agency Members.

The Agency is amending the Air Transportation Regulations to reflect the International Passenger Charter Air Services Policy, which came into effect on April 4, 2000, and the International All-Cargo Charter Air Services Policy, issued on May 29, 1998. The Agency began consultations on the amendments in December 2000. In 2002, the amendments, with some modifications, were sent to the Department of Justice for review. In 2003, they will be published in Part I of the *Canada Gazette* and comments will be solicited.

Charter permits issued	2001	2002
Passengers non-resaleable charters (includes entity charters)	341	453
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/ livestock and transborder goods charters)	237	163
Passengers resaleable (includes common purpose charters, combination of advance booking charters and inclusive tour charters, inclusive tour charters, advance booking charters and transborder passenger charters)	768	878
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	706	1,008
Amendments to approved charter programs	296	285

Until the proposed amendments come into effect, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with provisions of the existing regulations that conflict with these policies. In 2002, the Agency granted 19 such general exemptions.

The proposed amendments reduce the number of international charter types from 10 to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions for transborder charters are incorporated into those for international charters so that similar rules would apply to both. The amendments would also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carriers' countries treats Canadian carriers in a similar manner.

The objectives of the International Passenger Charter Air Services Policy are to enhance options for Canadian travellers in international markets; to avoid unnecessary economic regulatory constraints; to support the development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and the integrity of Canada's bilateral air agreements for scheduled international air services.

The International All-Cargo Charter Air Services Policy gives shippers more service options by allowing more than one charter customer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers. The policy also allows the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, referred to in the policy as fifth-freedom all-cargo charters. (See page 20 for explanation of freedoms.)

During 2002, the Agency approved 92 applications for Canadian-originating fifth-freedom all-cargo charters and 184 applications for foreign-originating fifth-freedom all-cargo charters.

VIGNETTE

The Air Travel Complaints Commissioner received several complaints about the unsanitary condition of lavatories on Air Transat aircraft. The Commissioner brought the matter to the attention of Health Canada, which conducted an on-site inspection of the carrier's aircraft. Health Canada determined that the size of the waste tanks on the carrier's Airbus 310 was inadequate for the number of passengers aboard. Air Transat agreed to increase the capacity of the waste tanks. This should ensure that the lavatories are fully operational at all times during a flight.

SURCHARGES

On June 7, 2002, the Agency placed a 120-day time limit on a fuel surcharge sought by Air Canada for passengers on international flights. Air Canada, faced with escalating fuel costs, had been seeking an open-ended surcharge for tickets issued on or after June 10, 2002.

In its decision, the Agency noted that there has been a proliferation of surcharges in the aviation industry in recent years. The Agency expressed concern that the ever-increasing use of surcharges limits the consumers' ability to compare advertised air fares, as

the advertised price does not usually disclose the true price that the consumer will have to pay at the time of purchase. The Agency suggested that air carriers incorporate surcharges into fares.

If surcharges are used, however, they should be a temporary measure in response to unforeseen and unavoidable increases in costs. The issue of surcharges was also addressed in recommendations made by the Agency's Air Travel Complaints Commissioner in 2002.

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

Liette Lacroix Kenniff began her functions as Canada's Air Travel Complaints Commissioner on October 1, 2002, replacing Bruce Hood. The Commissioner reviews and attempts to resolve written air travel complaints that are not resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, when no other remedy exists. The Commissioner reports semi-annually to Parliament on the number and type of complaints received, how they were handled and the carriers involved, and also outlines any systemic problems detected.

In 2002, the Air Travel Complaints Commissioner prepared two reports for the periods July 1 to December 31, 2001, and January 1 to June 30, 2002, which were subsequently tabled. Among several recommendations, Ms. Lacroix Kenniff noted that air carriers should show the true cost of the tickets, including taxes, surcharges or additional fees, and that the carriers should avoid misleading advertising such as showing one-way fares when only a round-trip ticket can be purchased. The Commissioner also recommended that air carriers compensate passengers when they are downgraded from full service to no-frills service.

In November 2002, the Air Travel Complaints Commissioner intervened to help air passengers stranded when a Toronto travel agency allegedly sold more than 700 tickets without remitting payment to the airlines involved. The Commissioner requested that all the affected airlines honour the tickets. Of those, only British Airways and BWIA-West Indies Airways agreed to accept all tickets issued by the travel agency. At the end of the year, the issue with the other airlines remained unresolved.

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner received 1,764 written complaints in 2002. Most of the complaints were handled through the Commissioner's informal complaints resolution process. Eight complaints were transferred to the Agency to be handled by Members in a formal process.

The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because one complaint usually involves several issues, e.g. one complaint might include issues about quality of service, loss of baggage and scheduling problems.

COMPLAINT TYPES

Level I: dissatisfied customer complains directly to the Commissioner without writing to the carrier first.

Level II: dissatisfied customer complains to the Commissioner after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response.

TYPES OF COMPLAINT ISSUES RECEIVED IN 2002

Issue	January-June	July-December	Total	%
Quality of Service	611	327	938	33.3
Schedule	346	165	511	18.1
Ticket	208	223	431	15.3
Baggage	207	147	354	12.5
Denied Boarding	101	45	146	5.2
Reservations	77	50	127	4.5
Frequent Flyer Program	77	45	122	4.3
Safety	45	27	72	2.6
Fares	29	28	57	2.0
Charges	14	8	22	0.8
Unruly Passenger	12	9	21	0.7
Cargo	5	9	14	0.5
Unaccompanied Minors	1	3	4	0.1
Allergies	1	1	2	0.1
Total	**1,734**	**1,087**	**2,821**	**100%**

Data may also differ from the semi-annual Air Travel Complaints Commissioner's reports. This is due to the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints on the basis of their current status at the time of reporting and the occasional change in complaint issues.

Reports and information about the Air Travel Complaints Commissioner are posted on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

The Commissioner will complete two semi-annual reports in 2003. The Office will continue

COMPLAINTS RECEIVED IN 2002 BY LEVEL

January-June					July-December				
Month	Level I	Level II	Other	Total	Month	Level I	Level II	Other	Total
January	147	66	34	247	July	47	39	14	100
February	110	51	19	180	August	59	46	21	126
March	86	59	18	163	September	53	40	13	106
April	90	45	42	177	October	48	52	18	118
May	70	68	28	166	November	48	80	36	164
June	58	31	11	100	December	49	48	20	117
Total	**561**	**320**	**152**	**1,033**	**Total**	**304**	**305**	**122**	**731**

	Level I	Level II	Other	Total
Grand Total	**865**	**625**	**274**	**1,764**

'Other' refers to a complaint directed to another jurisdiction, e.g. Transport Canada or Industry Canada.

COMPLAINTS RESOLVED IN 2002 BY LEVEL

January-June					July-December				
Month	Level I	Level II	Other	Total	Month	Level I	Level II	Other	Total
January	107	51	26	184	July	140	61	12	213
February	89	56	24	169	August	97	31	21	149
March	104	66	47	217	September	88	41	16	145
April	78	56	26	160	October	74	45	13	132
May	126	46	50	222	November	52	77	22	151
June	123	50	10	183	December	60	96	17	173
Total	**627**	**325**	**183**	**1,135**	**Total**	**511**	**351**	**101**	**963**

	Level I	Level II	Other	Total
Grand Total	**1,138**	**676**	**284**	**2,098**

to refine the complaint handling processes for more efficiency.

AIR CARRIER LICENSING

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. The Agency processed 1,286 air-licensing activities in 2002, an increase from 1,182 in 2001. Activities included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate publicly available air services as a Canadian air carrier, it must prove it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain financial requirements. Air services proposed by an applicant cannot be sold or offered for sale in Canada before the licence is granted, pursuant to Section 59 of the Act.

CANADIAN OWNERSHIP AND CONTROL

In 2002, the Agency completed 76 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or already operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements, as defined in the Act. Twelve reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or they had non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied four applications because the applicants failed to establish that they were Canadian.

FINANCIAL FITNESS

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial

requirements stipulated in the *Canada Transportation Act* and in the Air Transportation Regulations. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which in turn minimizes disruptions in service and protects consumers.

The downturn in the Canadian aviation industry, marked by the collapse of Canada 3000 in November 2001, appears to have presented opportunities for new entrants into the marketplace. There was an increase in applications for licences requiring financial fitness reviews. In total, the Agency completed seven financial fitness reviews in 2002, three involving existing licensees.

AIR CARRIERS BY NATIONALITY

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2001	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2002
Canadian	878	854
United States	745	730
Other Foreign	108	107

LICENCE AUTHORITIES HELD BY NATIONALITY

	Canadian							
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total	United States	Other Foreign	Total
Domestic	833	19	13	31	896	–	–	896
Non-scheduled international	400	17	12	23	452	719	86	1,257
Scheduled international	14	26	74	4	118	50	59	227
Total December 31, 2002*	**1,247**	**62**	**99**	**58**	**1,466**	**769**	**145**	**2,380**

*For comparison, the total on December 31, 2001, was 2,440.

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).

AIR LICENSING ACTIVITIES

	Completed in 2001	Completed in 2002
Applications for:		
New licences	147	159
Amendment of licences	143	125
Suspensions	206	249
Cancellations	74	80
Reinstatements	74	88
Exemptions/rulings	154	178
Other	2	5
Agency initiated:		
Suspensions	211	207
Cancellations	110	135
Reinstatements	61	60
Total	**1,182**	**1,286**

Of the 159 new licences issued in 2002, 16 went to the following six Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers).

Licensee	Type of services
Air North Charter & Training Ltd. carrying on business as Air North Yukon's Airline	• Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.
Jetsgo Corporation carrying on business as Jetsgo	• Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.
HMY Airways Inc.	• Non-scheduled international service*
Zip Air Inc. carrying on business as Zip	• Domestic service
Zoom Airlines Incorporated	• Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.

Table continues page 17...

Licensee	Type of services
Air Transat A.T. Inc. carrying on business as Air Transat	• Scheduled international service between Canada and Italy • Scheduled international service between points in Canada and points in the Netherlands • Scheduled international service between points in Canada and points in Portugal • Scheduled international service between points in Canada and points in Ireland • Scheduled international service between points in Canada and points in Belgium

* Non-scheduled international service licences issued to Canadian applicants authorize the transportation of traffic on a charter basis between Canada and any other country.

IMP Group, carrying on business as CanJet Airlines, does not appear in the above table because IMP held licences with the Agency that were suspended at IMP's request since December 7, 1998. IMP requested reinstatement of its licences with large aircraft on May 7, 2002. It advised the Agency that it was substituting its previous trade name, Air Atlantic, with CanJet Airlines. The Agency reinstated the domestic licence, large aircraft, and the non-scheduled international licence, large aircraft, on June 19, 2002, and the scheduled international licence, large aircraft, on November 4, 2002.

The Agency also granted 14 exemptions to Section 59 of the Act, that is, the prohibition to selling services prior to holding a licence. To protect consumers purchasing travel from the unlicensed carriers, the Agency ordered that any funds received had to be held in a trust account by the carrier and that before any reservation was made, all passengers were to be notified that the air service was subject to government approval. As well, all advertising issued in the carrier's name had to contain this information. The prospective carrier was also obliged to make arrangements with a licensed carrier to transport all passengers at no addi-tional cost to them, if the licence was not issued in time for the travel dates booked.

Subsection 79(2) of the Act states that where a carrier has contravened Section 59, the Agency may, for a period not exceeding 12 months after the event, refuse to issue a licence for air service to that carrier. The Agency refused to issue a licence to Electra Airlines before October 31, 2002, after the Agency determined that Electra Airlines contravened Section 59 of the Act on May 10, 2002. To date, Electra Airlines has not re-applied for a licence.

DISCONTINUANCE OR REDUCTION OF DOMESTIC AIR SERVICES

An air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce capacity on the route.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the affected province or territory, and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. The *Canada Transportation Act* requires that any air carrier that wishes to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible impact this may have. If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order the reinstatement of air service for up to 60 days. A licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service.

In 2002, the Agency received notices of discontinuance or reduction of service from the following carriers:

Carrier	Points and dates of proposed discontinuance or reduction
WestJet	Discontinuance of its year-round non-stop scheduled air service between Winnipeg and Thompson, MB. Effective November 3, 2002.
Jazz Air	Discontinuance of its domestic air services serving Yarmouth, NS, and St. Leonard, NB. Effective January 4, 2003.
Air Canada	Removal of its designator code from all flights authorized by its licence serving High Level, Rainbow Lake and Peace River, AB, but that air service will continue to be provided by Central Mountain Air under its own designator code. Effective January 4, 2003.
Jazz Air	Discontinuance of its service to Stephenville and its year-round non-stop scheduled air services to St. John's/Deer Lake, Deer Lake/Goose Bay, St. John's/Goose Bay and Deer Lake/Wabush, NL. Effective January 8, 2003.

The Agency addressed nine matters related to the notice requirements of Section 64 of the Act for discontinuance or reduction in air services. In five cases involving complaints, the Agency decided that Section 64 did not apply. The cases were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. In another matter, a licensee requested a ruling on whether it was required to provide notice of discontinuance. If so, the licensee requested an abridgement of the notice period. The Agency determined that a notice was not required.

The Agency received three requests for an exemption from giving notice or for a reduction in the notice period. In those cases, the Agency ordered that some form of notification be provided.

Regarding the notices of discontinuance or reduction to service provided by carriers (as detailed in the above table), the Agency did not receive any complaints during 2002 concerning carriers that failed to respect their obligations.

AGREEMENTS

Bilateral air transport agreements and other arrangements between governments provide the legal and regulatory basis for the operation of international air services. The agreements establish traffic rights for each country's airlines and a regulatory process for applying national laws in air services.

With officials from Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade, and led by Canada's Chief Air Negotiator, Agency staff participates in the negotiation of air transport agreements. Negotiations include the discussion of the cities that can be served, the capacity that can be offered and pricing regulations. Agency staff contribute expertise in the preparation of proposed agreement texts, implementation of air agreements, regulation of air services including charter matters and airline commercial agreements, such as code sharing. The Agency also provides information on regulatory activities of other countries based on information from contacts with foreign aeronautical authorities. Once an agreement is established, the Agency, as the designated aeronautical authority for Canada, is responsible for administering the provisions related to licensing and economic regulation.

Canada currently has 73 bilateral air agreements and arrangements. In 2002, Agency staff participated in 11 negotiations with nine countries and territories: by attendance at formal meetings with delegations from Italy, Russia, South Korea, the Czech Republic, Switzerland and Hong Kong; and by correspondence with Israel, New Zealand and Luxembourg. Canada gained enhanced access for Canadian air carriers to Switzerland, Italy, the Czech Republic and New Zealand in exchange for greater access by foreign carriers to the Canadian market. In most cases, the agreements involved the inclusion or expansion of code-sharing rights, access to more cities, liberalized capacity entitlements and pricing. Canada also renewed and expanded temporary arrangements to provide for services between Canada and Israel.

Since the events of September 11, 2001, the international aviation industry has struggled with reduced demand and rising costs related to insurance, security and fuel. This increase in the cost of operating international air services has resulted in an increase in the use by airlines of code-sharing arrangements to expand or

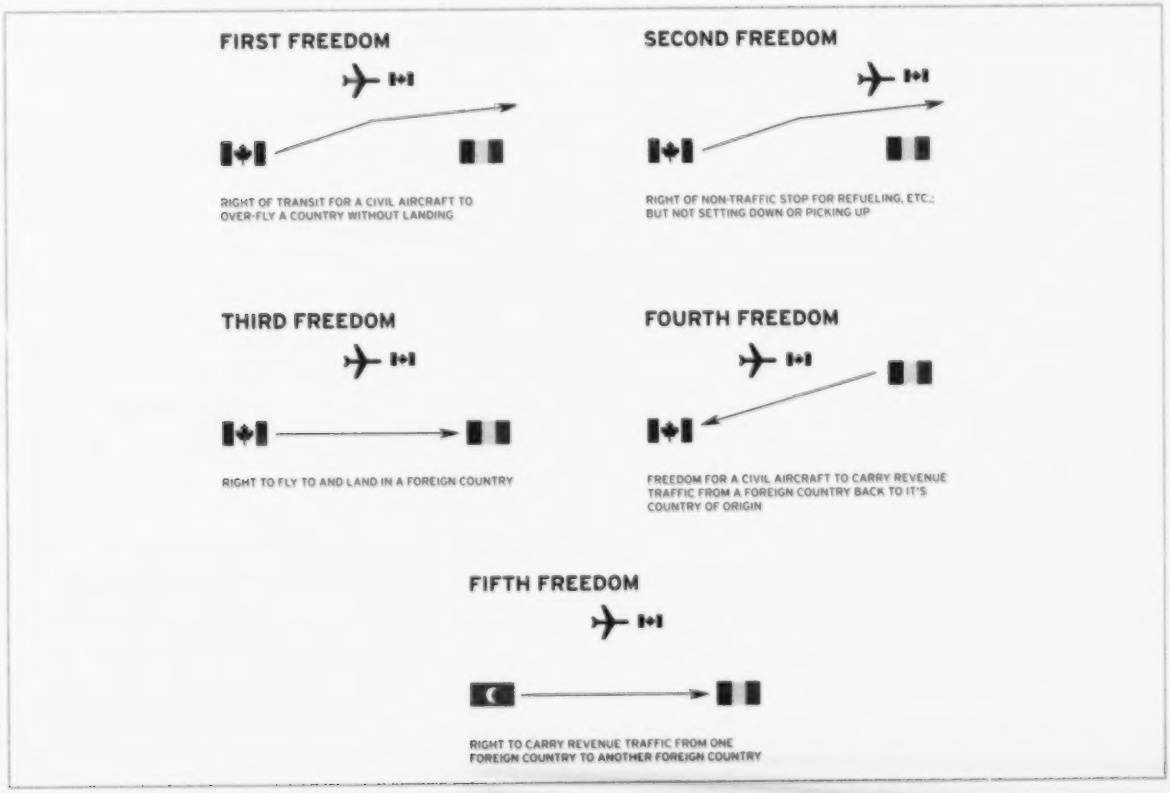
maintain their international service networks. For example, Air Canada and Mexicana expanded their code sharing to allow Mexicana to sell travel in its name between Toronto and the points of Rome, Madrid and Frankfurt, on Air Canada flights for part of the service between Mexico and Europe.

In 2002, the Agency processed 98 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, and commercial arrangements between air carriers, of which 69 related to code sharing or lease of aircraft with flight crew.

The Agency may grant applications for temporary extra-bilateral authority where rights to operate the proposed services are not provided for in a bilateral agreement or arrangement. The Agency consults affected Canadian interests, particularly airlines and airports, in these matters. Extra-bilateral authority is granted on a temporary basis. In 2002, the Agency processed 17 applications for extra-bilateral air services involving rights such as code sharing, providing fifth-freedom services and serving cities not provided for in an agreement or arrangement. (See below for explanation of freedoms.)

In 2002, the Agency licensed (until April 2003) Luxembourg air carrier Cargolux Airlines International, to operate two scheduled international all-cargo flights per week between Calgary and Luxembourg on a Luxembourg–Prestwick–Seattle–Calgary–Prestwick routing and to carry local traffic between Seattle and Calgary and between Calgary and Prestwick, i.e. exercise fifth-freedom traffic rights between these points.

THE FIVE FREEDOMS



The Agency also granted extra-bilateral authorities to permit Korean Air (in co-operation with Air Canada) to continue to operate all-cargo flights via Anchorage, Alaska, and for Korean Air to exercise fifth-freedom traffic rights between Anchorage and Toronto.

Under extra-bilateral authorities, Air Canada operated scheduled services on the route Toronto–Shannon–Dublin–Toronto during the summer, and Martinair Holland operated additional international scheduled passenger services to and from Calgary and Edmonton from April to October 2002.

Agency staff also participated in several forums of the International Civil Aviation Organization such as Sessions of the Facilitation Division and in Canadian committees dealing with air issues such as the National Facilitation Committee.

In 2002, the Agency began a redesign of its internal electronic database of bilateral agreements and relations to improve its functions as a research tool and facilitate expanded access. This work will continue in 2003.

NAV CANADA CHARGES

The Agency is the appeal tribunal for NAV Canada charges. On October 2, 2002, NAV Canada filed a Notice of Revised Service Charges for air navigation services with the Agency, under Section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act,* S.C. 1996, c.20. The notice proposed, among other items, a three per cent increase in customer service charges effective January 1, 2003. Users were given until December 2, 2002, to contest the proposals. On December 13, NAV Canada filed an

VIGNETTE

When a passenger travelling to Costa Rica picked up the ticket at Pearson International Airport in Toronto, the price was $300 more than what had been stated on Grupo TACA's Web site. The discrepancy was caused by the Web site quoting prices in U.S. dollars. Grupo TACA refused to refund the difference, arguing that the passenger had the option of not buying the ticket when the real price was discovered. The passenger, however, had understood that Grupo TACA would refund the difference on arrival in Costa Rica. The Air Travel Complaints Commissioner intervened and Grupo TACA agreed to give the passenger a cheque for US $200. The carrier also made changes to its Web site to prevent further misunderstanding.

Announcement of Revised Service Charges pursuant to Section 37 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act,* reflecting the same three per cent increase. There was a 30-day period to appeal. At the end of the year, no appeals had been received.

DOMESTIC AIRLINE PRICING

During 2002, the Agency concluded investigations of complaints about pricing on seven different non-competitive routes within Canada. In all cases, the Agency found that the fares were not unreasonable when compared to the fares offered by the carrier on similar, competitive domestic services. An eighth complaint was withdrawn.

On July 4, 2002, the Governor in Council extended to July 5, 2004, the period within which the Agency may make a finding about unreasonable pricing on non-competitive routes in Canada under the Act.

The Agency continued in 2002 to monitor the prices offered by carriers on non-competitive routes in Canada to determine how they compared with prices on similar competitive routes.

The Agency hired an independent aviation specialist group, InterVISTAS Consulting, to carry out a pricing study. Air routes in Western Canada were chosen as the focus of the analysis because strong competition between Air Canada and WestJet on many of the routes makes price comparisons possible.

InterVISTAS's report identified that Air Canada's continuously available fares on the routes under review to have remained relatively stable over time. The report did raise questions about fares on the following five routes: Kamloops–Vancouver; Kamloops–Whitehorse; Castlegar–Vancouver; Cranbrook–Vancouver; and Kamloops–Saskatoon. In 2003, the Agency will investigate the fares on these five routes and, if warranted, take remedial action. The executive summary of the InterVISTAS report is posted on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

At the end of 2002, the Agency solicited bids for a consultant to undertake a similar study in the Atlantic region where there has been much market activity. New carriers, such as CanJet and Jetsgo, have arrived on the scene, older carriers have expanded their routes and others, such as Jazz Air, have left a number of markets. In 2003, the Agency will publish the results of the Eastern Canada airfare study and, if resources allow, start a study of another Canadian region.

VIGNETTE

Many Canadians cancelled air travel plans after the events of September 11, 2001. In response to complaints, Air Canada issued vouchers valid for 12 months and, after the Air Travel Complaints Commissioner approached the air carrier, it agreed to extend travel vouchers to 24 months from the date of issue, provided change fees and any difference in fare were paid. A family, which had purchased five non-refundable tickets, had cancelled their Air Canada flight and returned their tickets to their travel agent in exchange for a refund of the taxes. When the family sought compensation from Air Canada, the carrier refused on the basis that the taxes had been refunded, because the tickets had been returned to the travel agent. The Air Travel Complaints Commissioner intervened and Air Canada agreed to give the family five travel vouchers valid one year from the date of issue. The vouchers had a value of $1,260.50, the base price of the five tickets before taxes.

ENFORCEMENT

The Agency encourages voluntary compliance with the *Canada Transportation Act*, the Air Transportation Regulations and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. Staff based in Agency offices in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver administer periodic inspections and targeted investigation programs. In 2002, Agency staff completed 240 on-site inspections of Canada-based air carriers and

32 passenger terminal operators. The Agency also conducted 23 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada and identified a number of infractions.

The Agency can enforce the law with administrative monetary penalties. Other options include formal reprimands, cease and desist orders, licence suspension, licence cancellation or prosecution.

The Administrative Monetary Penalties Program is an alternative to administrative sanctions and prosecutions. A formal warning is normally the first step, giving carriers a chance to take corrective action; any subsequent break of the same provision of the law or regulation will be subject to a monetary penalty (from $5,000 up to $25,000).

In 2002, the Agency issued three warnings, none of which was appealed, and one notice of violation. Sixty-nine informal warnings were issued as a result of periodic carrier inspections. Fourteen informal warnings were also issued after periodic facilities inspections.

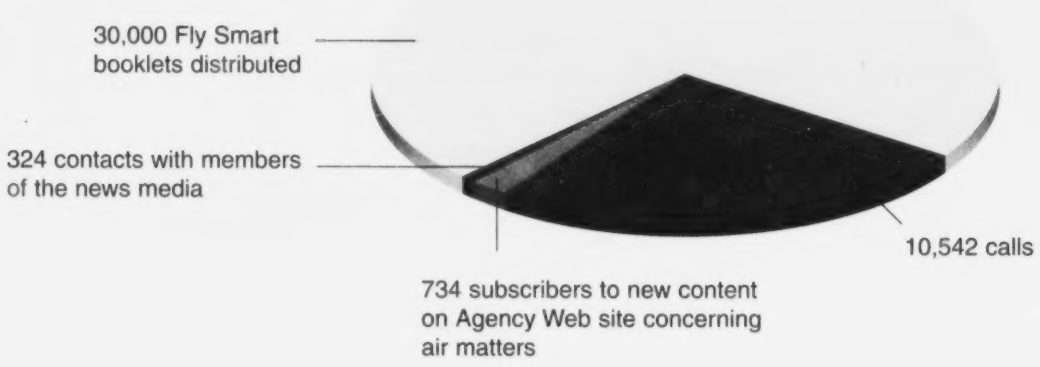
In the spring of 2001, a Notice of Violation was issued to a United States carrier alleging that it had conducted four flights without holding a licence issued by the Agency. The penalty assessed was $20,000. The penalty was not paid in the time period allowed and the matter was referred to the Civil Aviation Tribunal (CAT).

A hearing adjudicated by the Vice-Chairperson of CAT was held on January 17, 2002. On February 2, 2002, CAT found that the carrier had contravened the *Canada Transportation Act* as alleged. The penalty of $5,000 on each of four counts for a total of $20,000 was upheld.

COMMUNICATIONS WITH CANADIANS

The Agency had 324 contacts with news media in 2002 on air matters, compared with 271 in 2001. Nine news releases and three background stories were provided on major air issues that the Agency dealt with in 2002.

The Air Travel Complaints Commissioner's call centre answered 10,542 calls in 2002. Staff participated in five air travel trade shows across the country and the Commissioner



personally held consultations with groups and associations representing consumers, travel agents and air carriers.

A revised version of *Fly Smart*, a 50-page booklet with advice for air travellers, was published in September 2002. The Office of the Air Travel Complaints Commissioner distributed 30,000 copies through its call centre and trade shows during 2002 and it is also available electronically on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Information about the Agency, the Office of the Commissioner and its activities is posted on the Agency's Web site. The Office is also available by calling a toll-free telephone number, 1-888-222-2592, or TTY (telecommunications device for persons with a hearing disability) 1-800-669-5575, accessible from Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m. Eastern Time.

CASES BEFORE THE COURTS

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

AIR CANADA V. DAN MOTISCA AND CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 01-A-14

Application for leave to appeal Agency Decision No. 99-P-A-2001 dated March 7, 2001, regarding a complaint by Mr. Dan Motisca concerning the fares offered by Air Canada on the Vancouver–Prince Rupert route.

Motion Record for leave to appeal was not filed with the Court before January 31, 2002, as per Federal Court order dated May 28, 2001. The Court closed the case.

RAIL

The Agency's mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations, the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties, the administration of the Western grain revenue cap regime, to the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

RAIL TRANSPORTATION

In 2002, the Agency made rulings on two cases involving running rights (the right for one railway to run its trains over the lines of another) that are significant, not only for the grain transportation industry but for all shippers using Canadian rail service.

In one ruling, the Agency denied an application from Ferroequus Railway Company Limited that sought the right to run and operate trains hauling grain on Canadian National Railway Company (CN) lines between Camrose, AB, and the port of Prince Rupert, BC. The Agency's guiding principle in denying this application was that a statutory running right is an "exceptional remedy" that requires actual evidence of market abuse or failure before an application under Section 138 of the *Canada Transportation Act* may be granted. In this case, the Agency also considered for the first time the public interest component laid out in Section 138 of the Act.

Similarly, as part of its investigation into a level of service complaint filed by Naber Grain & Seed, the Agency considered the shipper's request that the Hudson Bay Railway Company be allowed to operate its trains over a portion of CN rail lines as a remedy to the breach of the level of service obligation of CN. The Agency denied Naber's request stating that there were other alternatives to running rights available at that time to remedy the unsatisfactory service.

RUNNING RIGHTS

Ferroequus filed its running rights application in October 2001, to run and operate its trains hauling grain over CN lines from interchanges with the Canadian Pacific Railway (CPR) at Lloydminster, SK, and Camrose, AB, to Prince Rupert, BC.

Ferroequus claimed that, because its proposed operation would receive traffic originating on CPR lines, this application conformed to the

Agency's 2001 ruling on the scope of the running rights provision under Section 138 of the Act. The Agency had found earlier that the provision did not permit it to grant a running right to a railway company seeking the right to solicit traffic along the lines of the host railway company.

A number of procedural issues were raised by CN and CPR over the course of Ferroequus's application. These included the use of CPR's assets at both the interchanges in Lloydminster and Camrose as well as the solicitation of traffic such as Canadian Wheat Board (CWB) grain along CPR's lines. CPR requested and was granted intervener status in the matter.

Following a hearing in which Ferroequus presented its proposal to the Agency, CN and CPR, the Agency determined that it could not consider the application in its current form because Ferroequus was including the use of CPR tracks at both interchanges without naming CPR as a party to the application. The Agency dismissed CN and CPR arguments regarding the improper solicitation of traffic.

As a result, Ferroequus filed an amended application, eliminating references to Lloydminster and to CPR assets at Camrose. The Agency accepted the amended application. CN and CPR applied to the Federal Court for leave to appeal the Agency decisions regarding solicitation and the acceptance of the amended application. Both applications were dismissed on May 16, 2002.

Given the potential impact on the grain transportation industry and precedent-setting nature of the application for all shippers, the Agency concluded that a public hearing should be held. The hearing, presided over by five Agency Members, was held in Winnipeg, MB, from April 29 to May 8. The case represented the first time the Agency looked at the public interest component in Section 138 of the Act. Included in the Agency's considerations were written submissions from more than 20 shipper organizations.

On September 10, 2002, in a majority ruling, the Agency denied the application on the grounds there was no compelling evidence of any prevailing public interest need for imposing the running rights. The Agency concluded that Ferroequus had not established the existence of a rate or service problem in the relevant markets, nor had it established that granting the running rights would eliminate or alleviate any lack of adequate and effective competition. The Agency concluded that granting Ferroequus's application would have a negative impact on many of the participants in the grain handling and transportation system.

One Member, while agreeing with the majority, concluded that there are other remedies available for rate and service problems such as regulated interswitching, final offer arbitration or filing of a level of service complaint. The Member found that there would have to be a severe, systemic and sustained problem in the marketplace before granting running rights as a remedy.

Another Member, in a dissenting opinion, supported the granting of Ferroequus's application, subject to certain conditions. That Member found that the financial benefits to CWB grain producers brought about by enhancing competition on the route to Prince Rupert would far outweigh any inconveniences that the non-CWB producers may have suffered. The Member found the application was in the public interest.

In October, Ferroequus filed an application for leave to appeal the Agency decision with the Federal Court of Appeal. The Federal Court granted leave to appeal on December 6, 2002. CN also applied to the Agency for an award of costs arising from Ferroequus's October 25, 2001, application. The Agency will render its decision in this matter in 2003.

LEVEL OF SERVICE

On June 11, 2002, the Agency issued a decision on two complaints filed by Naber Seed & Grain, a specialty crop shipper, involving allegations that CN failed to fulfil its common carrier obligations in crop year 2000-2001. The Agency had conducted a hearing from January 28 to February 6, 2002, in Saskatoon, SK.

The Agency determined that CN failed to provide adequate and suitable service by rationing the allocation of hopper cars to carry specialty crop products from Naber's facilities at Melfort and Star City, SK, and Kathryn, AB, to the ports of Vancouver and Prince Rupert, BC, in a 20-week period from November 2000 to April 2001.

The Agency noted that the delivery of cars to Naber was restricted and the car shortage experienced by Naber was severe at times, with consequent adverse effects on its operations. The Agency concluded that CN's grain handling and transportation system is not geared to meet the needs of the specialty crop shippers. The Agency also noted that this was Naber's third complaint and that the level of service received during that complaint period still didn't meet Naber's transportation requirements. For that reason, the Agency examined the need to find an effective remedy to reduce the likelihood of a further breach of CN's service obligations.

One remedy sought by Naber was granting to the Hudson Bay Railway Company the right to operate its trains over a portion of CN rail lines to provide rail service to Naber's Melfort and Star City facilities. The Agency denied the running rights request on the basis that there were other alternatives available and ordered 11 separate operational measures dealing with car ordering, allocation, spotting and other elements.

In November, a complaint about the level of service provided by CN was filed by Novell Polymers Inc. Novell alleged that CN had failed to fulfil its common carrier obligations by refusing to scale hopper cars for the carriage of plastic raw materials. The Agency will consider the matter in 2003.

INTERSWITCHING

Under Subsection 128(1) of the Act, the Agency publishes the Railway Interswitching Regulations, which prescribe the rates for interswitching rail traffic. The Act allows any person to request that their traffic be interswitched at the rate provided for in the Regulations to another railway carrier if their point of origin or destination is located within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange.

The Agency reviews the interswitching operations of CN and CPR annually and revises the rates as required so that each rate will reflect changes in the average variable costs of all movements of traffic subject to that rate.

Subsection 128(5) of the Act requires the Agency to review the Regulations when warranted and, also, at regular five-year intervals.

In August 2002, the Agency began a consultation process to review the Regulations. It asked for comments from interested parties about the application of the Regulations and for amendment proposals. The Agency also asked for comments on its own proposal of interswitching rate changes, which includes a general reduction in the interswitching rate structure to reflect a decline in the estimated costs in each category of the interswitching traffic.

The Agency received 22 submissions on the rate-change proposals, mainly from railways, shipper associations and provincial governments. Respondents raised several other issues including the continued need for regulated interswitching, the level of contribution toward fixed costs incorporated in the interswitching rates, the definition of the interswitching distance zones and the size of the car blocks needed to reduce per-car interswitching rates.

The Agency will consider all submissions in the development of regulatory proposals. The proposed amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette* in 2003.

The Agency received two applications requesting orders directing the interswitching of traffic in 2002. An application filed by the Trustee of Canadian American Railroad Company sought an order directing the interswitching of traffic between Canadian American Railroad Company and CN at the point where New Brunswick Southern Railway Co. and CN join in the port of Saint John, NB.

The Bangor & Aroostook System, in filing the reply in this proceeding, requested as an alternative to the interswitching order that the application be extended to include a request for running rights over CN's line at the port of Saint John and, a level of service complaint concerning CN's refusal to grant the Canadian American Railroad Company access to the potash terminal on CN's line at the port of Saint John. CN filed an objection requesting that the complaint be dismissed. The application and CN's objection will be considered in 2003.

The second application, filed by CN, requested an order directing the interswitching of traffic between CN and Montreal, Maine & Atlantic Railway at Ste-Rosalie, QC, and a determination that the junction at Ste-Rosalie constitutes an interchange for the purpose of Section 127 of the Act. The Agency will render its decision on the matter in 2003.

FINAL OFFER ARBITRATION

Final offer arbitration, under Part IV of the Act, provides a means for resolving disputes between shippers and carriers through the use of an independent arbitrator or a panel of three arbitrators who will choose without modification the final offer of either the shipper or the carrier. Unless the parties agree to a different time frame, arbitration must be completed within 60 days, or 30 days for disputes involving freight charges of less than $750,000.

Under these confidential processes, parties choose their arbitrators and can benefit from procedural flexibility and enforcement of the arbitrator's decision as a decision of the Agency.

During 2002, the Agency received notices from two shippers of their intentions to submit their disputes for final offer arbitration. In both cases, the shippers later advised the Agency

that the matters had been settled without need for arbitration.

Section 169 of the Act requires the Agency to periodically update its list of arbitrators. Bill C-34 amended this section in 2000 to include a requirement that the Agency provides a statement of each arbitrator's area of expertise and how that expertise would assist in conducting final offer arbitration.

In October, the Agency updated the list. The amended list of 37 arbitrators will be distributed in 2003 to the federal and provincial arbitration and mediation institutes, railway companies operating in Canada, major shipper groups and law firms that have participated in previous arbitration proceedings. The list will be available on the Agency's Web site.

OTHER RATE OR SERVICE COMPLAINTS

In July, the Agency ruled on an application by the Canadian Industrial Transportation Association (CITA) seeking a declaration from the Agency that the Canadian National Railway Company Tariff No. CN 9000 and the Canadian Pacific Railway Company Tariff No. CPRS 6666 were not authorized by the Act. These tariffs reflect additional charges that the railways impose on shippers for services such as late return of cars, changing destinations, and fuel surcharges, to name a few.

Both CN and CPR filed preliminary motions questioning the Agency's jurisdiction to consider the application, the standing of the applicant to file the application, and requesting that the application be split into two, should it proceed.

The Agency noted that CITA asked for a declaration that the tariffs do not have the "force of law". This was considered to mean that, if the tariffs offend or breach the Act, they do not have any legal basis. Further, CITA submitted that if the railway companies were not mandated to do something under the Act, then they could not do it, making reference to previous legislation.

The Agency acknowledged that, historically, it had the necessary authority to consider such laws of general application. Under the *Railway Act* and the *National Transportation Act,* 1987, industry-specific laws were set out. However, under the *Canada Transportation Act,* there is clear policy that the Canadian railway industry is to be deregulated, leaving railway companies free to conduct business as they see fit, with a limited number of exceptions set out in the Act.

The Agency determined that it had no statutory authority to make the declaration requested by CITA and dismissed the CITA application. It concluded that tariffs are now commercial matters, to be resolved between a railway company and its customers, with final offer arbitration and the courts available to resolve disputes in the pre-contract or post-contract stages, respectively.

Further, the Agency ruled that if a shipper apprehends anti-competitive conduct or consequences relating, for example, to abuse of dominant market power, it may bring the matter to the attention of the Commissioner of Competition.

The Agency granted CN and CPR's motions to dismiss the application.

CERTIFICATES OF FITNESS

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2002, the Agency granted new certificates to the Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd., and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co., which had taken over operations of the former Canadian American Railroad Company and the Bangor and Aroostook Railroad Company (and its wholly owned subsidiary Van Buren Bridge Company), and other provincial and American railway companies.

The Agency also granted a new certificate of fitness to the Acadian Railway Trains L.P. for its tourist train operation while ruling that two other tourist train operators did not meet all the requirements for a certificate.

Two other certificates of fitness were amended, one for CPR to reflect a shift in corporate structure, and the other for the Chemin de fer de la Matapedia et du Golfe Inc., to reflect the merger with its affiliate company, the Chemin de fer Baie des Chaleurs Inc.

In the case of the former Devco Railway (whose certificate was cancelled by the Agency), the Agency granted a new certificate to 510845 N.B. Inc. This certificate was later cancelled and a new certificate was issued to Sydney Coal Railway (later changed to 3986250 Canada Inc.), which acquired the operations.

The Agency cancelled the certificate of the Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd. At the end of 2002, it was considering a certificate application for the Prairie Alliance for the Future Inc.

In 2002, an appeal to the Federal Court of an Agency decision denying a certificate to the Agence metropolitaine de transport for its commuter rail service in Montreal was discontinued.

In 2003, the Agency will continue to address jurisdictional questions in applications for new or amended certificates as the railway industry continues to restructure. Specifically, the

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2002

3986250 Canada Inc.

Acadian Railway Trains L.P.

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, (Burlington Northern [Manitoba] Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapedia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

continued on page 31

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company

The Kelowna Pacific Railway Ltd.

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.

Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

Agency will watch with interest as both B.C. Rail and Ontario Northland Railway consider their futures.

CONSTRUCTION APPROVAL

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2002, the Agency made five environmental screening decisions, allowing the projects to proceed when assured that applicants took measures deemed by the Agency to be appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

The Agency also received the project description from CPR for a proposed railway tunnel at Windsor, ON, which according to CPR, when combined with roadway construction, would improve the flow of rail and road traffic between Canada and the United States.

The Agency also monitored environmental compliance for previously approved rail line construction projects in Edmonton and Prentiss, AB, and continued screening the relocation of part of the CPR Coutts Subdivision near Milk River, AB.

In response to inquiries, the Agency also supplied information to interested parties about proposals for a CN Intermodal Terminal near Milton, ON, and a rail link to Toronto's Pearson Airport.

INFRASTRUCTURE ISSUES

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. In 2002, the Agency reached decisions in seven disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings, and five disputes about private railway crossings. An appeal to the Federal Court of an earlier Agency decision concerning a private crossing is scheduled to be heard in 2003.

The Agency also received 61 agreements filed by parties who had conducted their own neg-otiations related to railway crossings. The Agency issued two decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along rights of way. The Agency's jurisdiction to apportion costs in a fencing dispute near Montreal was challenged in the Federal Court of Appeal and will be heard in 2003.

The Agency concluded consultations with railways, municipal associations and Transport Canada to update a new Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings, formerly known as the Schedule "A" Directives. The revised guide, to be published in 2003, will be a useful resource in the resolution of disputes about road crossings.

The Agency completed five reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial to municipal governments.

The Minister of Transport and the Province of Ontario agreed that the federal railway crossing laws apply to railways under Ontario provincial jurisdiction, and that the Agency administers those laws. The Agency has had preliminary discussions with other provinces to enter into similar agreements.

WESTERN GRAIN REVENUE CAPS AND REVENUE

Under Sections 150 and 151 of the Act, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation, for research in the industry.

On December 17, 2002, the Agency ruled that CN and CPR revenues for the movement of Western grain did not exceed the revenue caps for crop year 2001-02. CN's grain revenue of $280.2 million was $13.5 million below its revenue cap of $293.7 million, while CPR's Western grain revenue of $277.9 million was $8.7 million below its revenue cap of $286.6 million.

Following the release of an Agency decision in 2001 on what constitutes grain revenue for the purpose of the Agency's Western grain railway revenue determinations under the revenue cap regime, the Agency ruled on CPR's new demurrage rules (which affect grain revenue) regarding penalty charges imposed on shippers for inefficient activities in late 2001. The Agency found that it was unreasonable to characterize

a portion of the amount earned by CPR, as a result of these new rules, to be demurrage. Consequently, a portion of the amount earned was to be included in the calculation of the revenue cap. One Member, writing in dissent, argued that the revised CPR policy was entirely in respect of demurrage. Therefore, all the amount earned under the new rules should be excluded from the Agency's determination of the revenue cap. CPR appealed this demurrage decision to the Federal Court in early 2002 and the case is to be heard in 2003.

GRAIN TRANSPORTATION ISSUES

In 2002, Agency staff assisted Transport Canada in assessing potential amendments to the Act regarding the revenue cap regime. Information was provided on wording changes to the administrative process that the Agency must follow in efficiently capturing any increased costs to the railways following the potential sale, lease or disposal of the Government of Canada hopper car fleet.

The Agency also assisted Canadian government departments in responding to the U.S. Department of Commerce's investigation of the North Dakota Wheat Commission's petition for a countervail duty on Canadian wheat exports to the United States. The Agency provided information on the revenue cap regime, Canadian government-owned hopper cars and branch-line discontinuance payments.

The Agency also assisted other Government of Canada departments in responding to the U.S. Trade Representative's petition to the World Trade Organization, under Article XXII of the General Agreement on Tariffs and Trade, 1994, on the export of wheat by the Canadian Wheat Board and the treatment Canada gives to imported grain.

COST OF CAPITAL

In early 2002, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The rates, approved annually by the Agency, are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain, interswitching costs and rates, among other things.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2002-03, are 11.37 per cent and 10.95 per cent. The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets–namely interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analysing financial models and assessing risk.

REGULATORY RAILWAY COSTING

The Agency collects railway financial and operating data, and reviews railway costs annually. The data are used to create a costing model that helps in adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates and other regulatory activities.

CN and CPR submit their railway costs to the Agency annually, with supporting financial and operating data. In 2002, the Agency updated railway operating costs for 2001. The Agency also provided costing analysis and research to Transport Canada during its review of the *Canada Transportation Act*.

HISTORICAL PRICE INDICES

The Agency develops price indices annually to determine the level of change in railway costs such as labour, fuel and material.

Separate indices are developed for CN and CPR. The price indices are required to establish the maximum revenue cap for CN and CPR for Western grain movement and to estimate costs for railway operations.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in Division V, Part III of the Act. However, the Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process. In some cases, railways may discontinue auxiliary trackage (such as sidings, spurs and yard track) without having to follow the prescribed process. As a result, the Agency may be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2002, the Agency ruled that the track between mileages 1.9 and 6.6 of the Stevensville Spur, formerly the CPR Fort Erie Subdivision, constituted a "spur" and therefore was exempted from the prescribed discontinuance process.

NET SALVAGE VALUE DETERMINATIONS

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation for transfer of a line can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. The governments may use the line for any purpose after taking possession.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree, either party may ask the Agency to determine the net salvage value. The Agency received no applications for net salvage value determinations for federal rail lines in 2002.

However, in early November, the Nova Scotia Utility and Review Board granted an application from the Cape Breton and Central Nova Scotia Railway to discontinue service and abandon a portion of the Sydney Subdivision, pursuant to the Province of Nova Scotia's *Railways Act,* 1993. The Province of Nova Scotia asked the Agency to determine the net salvage value of the line. The Agency will complete its report for the Province of Nova Scotia in 2003.

The Rural Municipality of Bayne No. 371 filed an appeal with the Federal Court of Appeal in relation to an Agency decision on June 30, 2000, regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of CN lands and other assets or interests in its Cudworth Subdivision of Saskatchewan. On May 2, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

MEDIATION ACTIVITY

The mediation program attracted interest from a growing and diverse group of parties in 2002. Requests for mediation services came from municipalities, shippers, producers, provincial ministries, main-line, short-line and commuter railways, shipowners and private individuals.

As in the past, requests for mediation on issues pertaining to rail yard noise and disturbance, crossing and fencing issues, and rates were received this year. The Agency also received requests for mediation of commuter rail and rail infrastructure issues, and one request for mediation in a dispute between two carriers, a first of its kind for the program.

There were 13 mediation requests in 2002. Two cases reached settlement, one did not and two other cases did not go forward because the second party was unwilling to enter into mediation. The remaining eight cases are to continue into 2003.

THE FOLLOWING RAILWAY LINES TOTALLING 387.87 MILES WERE DISCONTINUED IN 2002:

Subdivision	Head-block	From	To	Miles	Kms	Prov.	Date
CN							
Massena Spur (Rouses Pt. Sub/St. Remi Spur)	72.5	0	6.1	6.1	9.8	QC	August 17, 2002
H.B. Hagersville/ TH&B Spur		62.63	63.7	1.07	1.7	ON	August 1, 2002
H.B. Hagersville/ Burford Spur		2.1	3.7	1.6	2.6	ON	August 1, 2002
Joliette/ Longue Pointe Spur	127.7	0.65	3.36	2.71	4.3	QC	September 8, 2002
Cudworth		38.38	84.55	46.17	73.87	SK	July 31, 2002
CPR							
Stevensville Spur		1.9	6.6	4.7	7.5	ON	April 29, 2002
Lomond		0.0	97.0	97.0	155.2	AB	June 20, 2002
CN/CPR							
Welland Sub (CN CASO)		33.96	37.96	4.0	6.4	ON	September 30, 2002
Welland Sub (CN CASO)		37.9	48.7	10.8	17.3	ON	February 26, 2002
Welland Sub (CN CASO)		11	33.9	22.9	36.6	ON	February 26, 2002
Waterford (CN CASO)		0.0	45.4	45.4	72.6	ON	February 26, 2002

In addition, the Agency is aware of 1 transfer of a railway line to federal or provincial entities totalling 5.5 kilometres of track.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

In 2002, the Agency continued its commitment to inform, consult and communicate with the railway industry, its users and those who interact with it; the methods were varied and extensive.

Two major hearings held in 2002, one in Winnipeg, MB, on Ferroequus's application for running rights and the other in Saskatoon, SK, on Naber Seed & Grain, concerning two complaints against CN, were open to the public. The Agency held a technical briefing in Winnipeg, MB, on September 10, 2002, for members of the news media in connection with the Ferroequus decision.

Formal consultations were undertaken in 2002 with railways, shippers, provincial governments, federal departments, municipalities and other interested parties on the subjects of Rail Interswitching Regulations, Western grain revenue determination, maintenance rates and charges for railway works at road/rail crossings and the Agency's mediation process. The Agency also conducted a survey on its consultation process concerning Western grain with all respondents indicating they were generally satisfied with the Agency's process.

Formal presentations were made to visiting railway delegations from China as well as to the management of Canadian National Railway Company. The Agency also hosted its annual forum for members of the Railway Association of Canada to meet with Agency representatives and numerous federal departments. The Agency participated in six municipal trade shows in Alberta, Saskatchewan, Ontario and Quebec, with exhibits focusing on its services and mandate. Five new brochures concerning railway infrastructure matters were published and made available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca), which was itself redesigned and improved for easier access.

The Agency had numerous contacts with members of the news media in 2002 on rail matters. Six news releases and five background pieces were provided on major rail issues that the Agency dealt with in 2002. Also in 2002, the Agency distributed some 5,000 rail infrastructure brochures and had 283 subscribers to new content on the Agency Web site concerning rail matters.

CASES BEFORE THE COURT

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DECIDED IN 2002

CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY V. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-9

Application for leave to appeal Agency Decision LET-R-86-2002 dated March 21, 2002, regarding an application by Ferroequus Railway Company pursuant to Sections 93 and 138 of the *Canada Transportation Act* and in respect of motions filed by the Canadian Pacific Railway Company and Canadian National Railway Company for dismissal.

On May 16, 2002, the Federal Court of Appeal dismissed the application for leave to appeal.

CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY V. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-10

Application for leave to appeal Agency Decision LET-R-101-2002 dated April 5, 2002, regarding an application by Ferroequus Railway Company pursuant to Sections 93 and 138 of the *Canada Transportation Act* and in respect of motions filed by CPR and CN for dismissal.

On May 16, 2002, the Federal Court of Appeal dismissed the application for leave to appeal.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

AGENCE METROPOLITAINE DE TRANSPORT ET METROPOLITAN RAILWAYS INC. V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY ET AL.

Court File No.: A-508-01

Appeal of Agency Decision No. 273-2001 dated May 24, 2001, relating to an application filed jointly by the Agence metropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. pursuant to Section 91 of the *Canada Transportation Act* for a certificate of fitness to operate a commuter train service on the rights of way owned by CN and the St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited in the metropolitan region of Montreal, in the Province of Quebec.

On November 28, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance.

RURAL MUNICIPALITY OF BAYNE NO. 371 ET AL V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY, CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY AND CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY

Court File No.: A-743-00

Appeal of Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000, relating to a determination by the Agency regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of CN lands and other assets for interests in its Cudworth Subdivision in the Province of Saskatchewan.

On May 2, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES PENDING IN 2002

REAL FAFARD ET JACQUES BORDUAS V. CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY, VILLE DE ST-BASILE-LE-GRAND AND TRANSPORT CANADA

Court File No.: A-374-01

Appeal of Agency Decision No. 18-R-2001 dated January 12, 2001, relating to an application by Real Fafard and Jacques Borduas pursuant to Section 103 of the *Canada Transportation Act* to construct and maintain a private level crossing across the CN right of way at mileage 58.84 of the St-Hyacinthe Subdivision, in the town of St-Basile-le-Grand, in the Province of Quebec.

VILLE DE MONTREAL V. CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY

Court File No.: A-608-01

Application for judicial review of Agency Decision No. 499-R-2001 dated September 21, 2001, relating to an application by CPR pursuant to Section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination of the apportionment of costs for the construction and future maintenance of a fence along the railway track at mileage 9.4 Lachute Subdivision and Zotique-Racicot Park, Bordeaux sector of the City of Montreal, in the Province of Quebec.

CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: A-193-02

Appeal of Agency Decision No. 664-R-2001 dated December 21, 2001, in which the Agency concluded that it had jurisdiction to review the demurrage rules established by a federal railway company.

FERROEQUUS RAILWAY COMPANY V. CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-26

Application for leave to appeal Agency Decision No. 505-R-2002 dated September 10, 2002, relating to Ferroequus's application to the Agency for an order granting it the right to run and operate its trains on and over specified lines of CN between Camrose, AB, and Prince Rupert, BC, and for an order varying Ferroequus's certificate of fitness in accordance with the requested running rights.

PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL - CASES CLOSED IN 2002

CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 593-R-1998, issued in connection with an application by CN pursuant to Section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

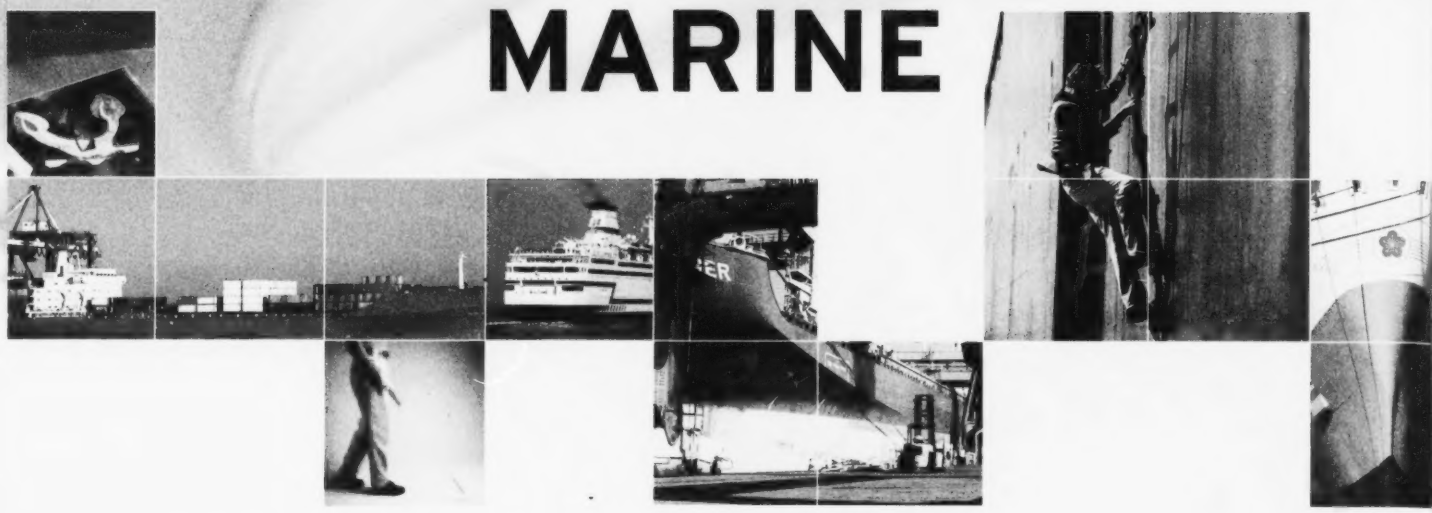
On June 14, 2001, the Governor in Council rescinded Decision No. 593-R-1998 and the Agency was asked to reconsider its decision on the cost apportionment of the actual costs of the installation of an automatic warning system based on the safety determination that such a system is required.

PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL - CASES PENDING IN 2002

VILLAGE OF STENEN V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000, relating to a level of service complaint against CN at the Village of Stenen, SK.

MARINE



The Agency exercises its marine mandate under the *Canada Marine Act, Coasting Trade Act, Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act.* In response to coasting applications to use foreign vessels in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Canada Customs and Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available to perform the activity described in the application. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by the Canada Port Authorities, the St. Lawrence Seaway Development Corporation and the pilotage authorities are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

MARINE TRANSPORTATION

The Agency is committed to protecting the interests of Canadian marine operators and shippers and, at the same time, to ensuring that commercial activities are carried out fairly and efficiently in Canadian waters.

In a continuing effort to broaden communications with the marine industry, a panel of four Agency Members and staff conducted a cross-country consultation in 2002 on updating guidelines for the processing of coasting trade licence applications.

The Agency also launched the Canadian Merchant Fleet List on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The list provides information on all Canadian-registered vessels in operation in Canadian waters by type and area of service, and is an invaluable tool for users and operators in the industry.

In response to a complaint, the Agency issued a ruling on a proposed tariff increase by the Laurentian Pilotage Authority. The Agency decided the pilotage authority should lower its proposed increase, which it did.

COASTING TRADE ACT

Under the *Coasting Trade Act*, the transport of goods or passengers and any other commercial activity in Canadian waters, including the continental shelf area, is reserved for Canadian-registered vessels except for situations where no suitable Canadian vessels are available to carry out an activity.

Before an applicant can get a coasting trade licence to bring a foreign vessel into Canadian waters for a commercial activity, the Agency must determine that no suitable Canadian vessel is available. If the activity entails the carriage of passengers, it must also determine that there is no adequate identical or similar marine service offered by an operator of Canadian vessels.

On June 25, 2002, the Agency approved the preparation by staff of updated guidelines on processing coasting trade licence applications. The Agency then conducted a series of oral and written consultations with the industry to gather information and comments. A panel of four Members was appointed to conduct the consultations with the assistance of staff. In October and November, the Members and staff met 67 interested groups and organizations in St. John's, Halifax, Montreal, Quebec City, Toronto and Vancouver. Fifteen written submissions were also received regarding changes sought by the industry in how the Agency works within the *Coasting Trade Act*.

The panel heard from representatives of Canadian interests, such as Canadian vessel owners and operators, shipping associations and unions, as well as representatives of foreign interests such as importers of foreign vessels, brokers, and associations. Representatives of various other federal government departments and provincial officials also attended the meetings.

In general, interested parties agreed that the current 10-day notice period does not always meet the needs of users and that different advance notice periods should apply to different types of activity. Operators of Canadian vessels tended to prefer longer time periods while importers of foreign vessels and some shippers wanted shorter notice periods.

Both Canadian and foreign interests agreed that more information is required from applicants and respondents to enable the Agency to decide on applications.

There was also a consensus about the need for flexibility in dealing with more urgent cases justified by unforeseen circumstances or commercial opportunities. Another issue raised was that applications for large tankers should also be subject to an advance notice period that would be more appropriate for spot markets of petroleum products.

After the consultations, a summary of the issues discussed was sent to all participants for review. The summary was also made available on the Agency Web site.

In 2003, after completing an analysis of the comments, the Agency will prepare a new draft of proposed guidelines. The industry will be asked again for comments before the Agency gives final approval to the guidelines.

Meanwhile, in 2002, the Agency received 82 coasting trade applications and approved 71 applications for the use of foreign vessels in Canadian waters.

For the first time, the Agency decided to hold an oral hearing in one of the coasting trade applications.

The case involved an application filed on behalf of Lydon Dredging and Construction Company, Ltd., to use an American dredge to carry out maintenance dredging in the Grande Entree channel at Iles-de-la-Madeleine, QC, for the Canadian Salt Company. Objections were received from Canadian operators that stated they could do the work.

On August 9, 2002, after a hearing in Quebec City from August 5 to 7, the Agency determined that there was a suitable Canadian vessel available for part of the period involved. The Agency allowed the temporary use of the foreign dredge only for the time period when there was no Canadian vessel available.

In 2002, the Agency also conducted a survey on the quality of its coasting trade services and client satisfaction. Based on this survey, the Agency intends to implement a project to make coasting trade licence applications available electronically. However, this project cannot move ahead until the issue of electronic signatures for official documents is resolved.

The Canadian Merchant Fleet List, which is a compilation of Canadian-registered ships contained in the Agency coasting trade database, was made available to the general public in 2002 on the Agency Web site. Letters were sent to all applicants, owners and operators of Canadian-registered vessels, marine associations and government departments informing them that the list was available on the Web site. The Agency requested that each operator verify its own information and notify the Agency of necessary changes. In 2003, the Agency's databases will be updated to reflect those changes.

PILOTAGE ACT

Under the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along Canadian waterways. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for pilotage services in their respective regions and set the tariffs for these services.

Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*. Objections to tariff changes can be filed with the Agency. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff within a 120-day period and issue a decision.

On July 6, 2002, the Laurentian Pilotage Authority published a notice of a proposed 3.95 per cent increase in pilotage charges to take effect on January 1, 2003. Objections to the tariff proposal were filed by the Chamber of Maritime Commerce, the Canadian Shipowners Association and the Shipping Federation of Canada. An intervention in support of the tariff proposal was filed by the Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent. The Agency carried out an investigation that included hearing arguments over a three-day period in Montreal from November 4 to 6. On November 29, the Agency issued a decision, with reasons to follow. It recommended a 2.5 per cent tariff increase as the 3.95 per cent increase was deemed to be prejudicial to the public interest.

The Great Lakes Pilotage Authority (GLPA) published proposed tariff increases in Part I of the *Canada Gazette* on October 19, 2002. The amendments affected three areas: International

District No. 1 (6.3 per cent increase), a portion of International District No. 2 (28 per cent), and a 16 per cent increase in docking/undocking charges in Lake Ontario. Other administrative charges were also proposed. Following the publication of the proposal, the Shipping Federation of Canada (SFC) contacted the Agency regarding an objection. The Agency suggested that the SFC consider mediation rather than an objection that would lead to an investigation. The Agency also contacted the GLPA to suggest mediation with the SFC. The two parties then met and negotiated a successful agreement on the tariff proposal on their own. The GLPA will publish its tariff with the negotiated rates in 2003. This is an example of how the Agency works to get parties together to negotiate an agreement that can avoid the longer, formal Agency investigative process.

The Atlantic Pilotage Authority published a notice of proposed tariff increases on October 26, 2002. The proposed increases varied for different compulsory areas. An objection to the tariff proposal was filed by the Shipping Federation of Canada. The Agency contacted both parties to suggest mediation. The parties made formal requests for mediation in December 2002. Mediation meetings were planned for early 2003. The Agency investigation of the tariff proposal was suspended pending the outcome of mediation.

The Pacific Pilotage Authority published a proposed tariff amendment in the *Canada Gazette* on March 23, 2002. No objections were filed.

CANADA MARINE ACT

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 20 major ports across the country, the St. Lawrence Seaway Management Corporation and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations related to shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods and other activities deemed necessary to support port operations. Port authorities also manage the federal property where the port is situated.

The port authority sets fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency.

In late 1999 and in early 2000, two complaints were filed with the Agency about lease payments to the Halifax Port Authority and the Vancouver Port Authority. These complaints raised a question about the Agency's jurisdiction and whether lease payments were fees set by a port authority. In December 2002, the Federal Court ruled that lease payments were made in accordance with a confidential contract and, as such, did not come under the Agency's jurisdiction. No complaints regarding port fees were filed in 2002.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the seaway and establishes the fees for the use of seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the Agency. Complaints about fees can be filed with the Agency. No complaints were filed in 2002.

The Federal Bridge Corporation manages a number of bridges across the seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal

Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. Complaints about fees set by a bridge corporation may be filed with the Agency. No complaints were filed in 2002.

In May 2002, the Minister of Transport announced the appointment of a four-member panel to start consultations with operators and shippers in order to make recommendations as part of the five-year review of the *Canada Marine Act*. On November 14, the Agency met the panel to explain the Agency's marine mandate and its previous involvement with the Ministerial Pilotage Review. The panel's report is expected in 2003.

SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act,* which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

Bill C-14, an Act to amend the *Shipping Conferences Exemption Act,* 1987 (SCEA) and other Acts, came into effect on January 30, 2002. It removed the requirement that shipping conferences file tariffs with the Agency. Instead, shipping conferences must now make their tariffs available to the public electronically. The Agency issued new guidelines for filing on January 10, 2002, after consultation with the marine industry. Under the SCEA, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement or an action by a member line reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. No complaints were filed in 2002.

COMMUNICATIONS WITH CANADIANS

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations, by attending marine conferences and marine functions, and by participating in marine workshops.

In addition to the consultations on the processing of coasting trade applications, the Agency also had verbal and written contacts with the marine industry about the posting of the Merchant Fleet List on the Agency Web site.

In addition to the cross-country consultations mentioned earlier to update guidelines for the processing of coasting trade licence applications, the Agency also consulted interested parties after the new filing provisions of the *Shipping Conferences Exemption Act* came into effect on January 30, 2002.

The Agency attends port/government interface meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Shipoperators Association and the four pilotage authorities.

The Agency had several contacts with members of the news media in 2002 on marine matters, mainly concerning the coasting trade. Also in 2002, the Agency had 197 subscribers to new content on the Agency Web site concerning marine matters.

CASES BEFORE THE COURTS

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

TYCOM (U.S.) INC. V. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED AND ATLANTIC TOWING LIMITED

Court File No.: A-314-01

Judicial Review of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to Subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act,* there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

On October 1, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

TYCOM (U.S.) INC. V. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED AND ATLANTIC TOWING LIMITED

Court File No.: A-267-01

Appeal of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to Subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act,* there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

On October 1, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES PENDING IN 2002

WESTSHORE TERMINALS LIMITED V. VANCOUVER PORT AUTHORITY

Court File No.: A-625-00

Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to Section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under Subsection 49(1) of the *Canada Marine Act.*

FEDERAL COURT - TRIAL DIVISION - CASES PENDING IN 2002

WESTSHORE TERMINALS LTD. V. ATTORNEY GENERAL OF CANADA ET AL.

Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

ACCESSIBLE

Under Part V of the *Canada Transportation Act*, the Agency has the mandate to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network. The Agency seeks to remove undue obstacles by promulgating regulations, developing codes of practice, communicating proactively with the transportation industry and disability community, resolving individual accessibility-related complaints and ordering corrective measures, if required.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

The process of making decisions on accessibility-related complaints has become more complex in recent years as the Agency deals with a widening range of disability applications. In 2002, the Agency had six complaints from persons who are obese, 10 from persons with allergies and 23 complaints from persons who require medical oxygen.

Under the Act, people who perceive undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network (air, rail and marine) can bring a complaint to the Agency for a fair hearing.

In considering a complaint under Subsection 172 (1) of the Act, the Agency uses a three-step process, namely:

- Whether the person has a disability for the purposes of the Act.
- Whether there was an obstacle to the mobility of persons with disabilities.
- Whether the obstacle was undue.

PERSONS WHO ARE OBESE

The first case to raise the question of whether obesity is a disability for the purposes of the Act was the Linda McKay-Panos complaint against Air Canada, concerning seating accommodation and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of obesity.

In this case, the Agency first addressed the jurisdictional question of whether obesity is a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency held a public hearing in Calgary and issued a decision on December 12, 2001.

In the 2001 jurisdictional decision, the Agency considered the evidence presented in the context of "impairments", "activity limitations" and "participation restrictions", which are used in the World Health Organization's model of disability, known as the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). The Agency concluded that obesity, in and of itself, is not a disability, but there may be individuals who are obese who have a disability for the purposes of Part V of the Act because of their obesity. The Agency therefore decided to continue to consider obesity complaints on a case-by-case basis.

In 2002, the Agency returned to the consideration of the McKay-Panos case and, on October 23, 2002, issued a decision that dismissed the application against Air Canada.

The majority decision found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. The Agency stated that, although the ICF was a useful tool in the 2001 jurisdictional decision, it could not be the determining factor in assessing a person's disability for the purposes of Part V of the Act.

The Agency noted that most of the evidence provided by the applicant pertaining to activity limitations related to the aircraft seat, which the majority determined was irrelevant to whether she has a disability for the purposes of the Act. The Agency also noted that she had not identified activity limitations relating to accessing the transportation system since she can physically access airports, check her luggage, present herself at security points in airports and reach the boarding gate, like the majority of Canadians. The Agency found that being unable to fit comfortably in the seat should not be enough evidence of the existence of a disability, because many people experience discomfort in the seat.

One of the three Members on the panel dissented and concluded that the applicant has a disability for the purposes of the Act. In the Member's view, the use of a model of disability analysis such as the ICF is needed to assess whether or not physical conditions that are not obvious disabilities, such as obesity, are disab-ilities for the purposes of the Act.

Furthermore, the Member pointed to the fact that the ICF was accepted by the Agency in the 2001 jurisdictional decision and supported by the parties as being an appropriate analytical framework to apply in determining the existence of disability. Finally, this Member stated that accessibility of the federal transportation network means that each phase of the transportation cycle is accessible, that the seat is central to the transportation experience when travelling on an aircraft, accessing it is crucial for any person travelling by air and it provides the context which is necessary to the identification of "activity limitations" and "participation restrictions".

On November 22, 2002, Ms. McKay-Panos filed a motion with the Federal Court of Appeal seeking leave to appeal the Agency's 2002 decision. This request is presently outstanding.

OTHER OBESITY CASES

After issuing the McKay-Panos decision, the Agency considered a complaint filed by another person who is obese against Air Canada regarding seating accommodation.

On December 17, 2002, the Agency issued a decision wherein the majority determined that, based on the evidence presented by the applicant regarding her medical condition, the applicant is a person with a disability for the purposes of the accessibility provisions of the Act. The Agency noted that although Air Canada's position was that the applicant has a disability, this position was specifically limited to her mobility impairment arising from two of her medical conditions, namely osteo-arthritis and edema in her legs.

The majority also found that, although the applicant may have experienced some discomfort in her originally assigned seat, because Air Canada accommodated her needs by giving her an available business-class seat at no additional charge, the applicant did not encounter an obstacle to her mobility.

A third Member concurred with the majority that the applicant has a disability for the purposes of the Act. The Member pointed out that the complaint was with respect to the applicant's inability to use the assigned seat on board the aircraft as a result of the applicant's obesity and not the applicant's medical condition as recognized by Air Canada. Therefore, the Member decided that, in this case, there needs to be a determination that the applicant's obesity is a disability for the purposes of the Act.

Using the ICF model, the Member found that the applicant is an obese person with a disability for the purposes of Part V of the Act. The Member also did not agree with the majority regarding the obstacle finding. The Member found that the complainant experienced the following three obstacles: the seating assignment provided, the treatment received from Air Canada staff and Air Canada's policy to charge one-and-a-half fare for seating that would accommodate the applicant's needs.

VIGNETTE

The Agency received a complaint about statements made by a VIA Rail service manager regarding a person's right to self-determination and the requirement to travel with an attendant. The Agency found that the service manager's statements constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. VIA was required to highlight the incident in its corporate training program to ensure that similar incidents do not occur again. VIA also had to provide a written copy of the Agency's decision to the VIA employee involved in the incident.

The Agency decided to adjourn most of the other obesity-related cases pending the completion of the McKay-Panos appeal.

PERSONS WITH ALLERGIES

In 2002, there were 10 applications before the Agency from persons who have allergies. Following Air Canada's submission that an allergy is not, in and of itself, a disability, the Agency decided to consider the jurisdictional issue of whether an allergy is a disability for the purposes of Part V of the Act.

In considering this preliminary jurisdictional issue, the Agency decided to rely on the concepts for determining a disability used in the December 12, 2001, jurisdictional decision on whether obesity is a disability, being the World Health Organization's ICF model of disability analysis.

In a decision issued on May 10, 2002, the Agency concluded that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act, but there may be individuals who because of their allergies, have a disability for the purposes of Part V of the Act. As a result the Agency decided to continue to consider allergy complaints on a case-by-case basis.

Because the analysis that the Agency must complete on the definition of disability in these cases is similar to the analysis used by the Agency in the obesity applications and given that this analysis is presently before the Federal Court of Appeal, the Agency adjourned the allergy applications until that appeal is completed.

PERSONS WHO REQUIRE MEDICAL OXYGEN

In 2002, the Agency had 23 complaints before it regarding Air Canada's policy and procedures on the use of medical oxygen.

In 2002, Air Canada raised the jurisdictional issue of whether persons who require medical oxygen are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act. In response, in September 2002, the Agency sought Air Canada's comments on the Agency's opinion that, regardless of whether a person requires continuous oxygen or requires it only periodically, the fact that a person requires medical oxygen to be available in order to travel by air is sufficient to enable the Agency to determine that the person has a disability for the purposes of Part V of the Act.

Air Canada responded that it was not admitting or accepting that these persons are persons with disabilities and cited the Agency's decision in the McKay-Panos case as authority for the proposition that the Agency should not consider the obstacle when assessing a person's disability. Air Canada further responded that the Agency must provide the reasons why it would recognize that persons requiring oxygen onboard an aircraft are persons with a disability.

The Agency will continue its investigation in 2003.

VIA RAIL'S "RENAISSANCE" CARS

The Agency continued in 2002 to investigate an application by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) about the level of accessibility of passenger rail cars known as the "Renaissance" cars that were purchased by VIA Rail in 2000. CCD contends that various features of the Renaissance cars constitute undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

During the year, both CCD and VIA filed substantial additional information regarding the accessibility of the Renaissance cars and presented their final oral arguments at a one-day hearing in Toronto on April 8, 2002. Following the filing of additional information, inspections of the cars were conducted and, on December 10, the Agency adopted and issued its final inspection report on the Renaissance cars.

The Agency is continuing its investigation and a decision is expected in 2003.

EXTRA SEAT CHARGES

In 2002, the Agency had six complaints before it regarding the cost of air travel for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their personal care attendants because of their disabilities.

Five complaints are related to the domestic air industry while one complaint involves the international air industry. Of the five domestic complaints, four were filed by individuals against Air Canada (and, in one case, Air Canada Regional Inc.) regarding the fares charged for additional space required to accommodate a person, including a person on a stretcher, and to accommodate a personal care attendant.

The fifth complaint was filed by CCD, on behalf of itself and two individuals, against Air Canada, Tango, Jazz and WestJet regarding fares charged for additional seating space; against Canada Customs and Revenue Agency regarding the levying of the air traveller's security charge; and against the Gander Airport Authority and the Air Transport Association of Canada regarding the levying of the airport improvement fee at the Gander airport.

The applicants assert that persons with disabilities who require additional space to accommodate their disabilities should pay the same costs for air travel as do other passengers for one seat and that, insofar as the fares and other charges are levied in a manner that requires them to pay for the additional space that is required, this constitutes an undue obstacle to their mobility.

The investigation of these complaints will continue in 2003.

WHAT IS AN UNDUE OBSTACLE?

The terms "obstacle" and "undue" were not defined in the *Canada Transportation Act* to allow the Agency to exercise its discretion to eliminate undue obstacles in the federally regulated transportation network.

The words "obstacle" and "undue" lend themselves to broad meanings. "Obstacle" usually means something that impedes progress or achievement, whereas the word "undue" commonly means exceeding or violating propriety or fitness, or excessive.

There is a distinction to be drawn between an obstacle and an undue obstacle. While the Agency may determine that a transportation feature or situation represents an obstacle to some persons with disabilities, it must also determine whether that obstacle is undue. This involves balancing the interests of persons with disabilities with those of the transportation service provider.

It is only upon finding that an obstacle is undue that a transportation service provider may be required to take corrective measures to eliminate the undue obstacle. The Agency has broad powers to impose measures such as the requirement to purchase equipment, to change or develop a policy or procedure, or to train staff or alter the training program. Further, if a person with a disability has incurred expenses because of an undue obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person for the expenses incurred.

LEMONDE V. VIA RAIL CANADA

The Agency issued a decision on August 28, 2002, as a result of rehearing a complaint that had been filed with the National Transportation Agency (NTA) in 1994 by Jean Lemonde.

VIGNETTE

A person with a severe visual impairment who uses a white cane filed a complaint about United Airlines, Inc.'s failure to provide wheelchair assistance at the Vancouver International Airport. At the time of booking, the person advised her travel agent of her disability and that she and her companion needed assistance to move between the gates in airports. The travel agent requested that two wheelchairs be provided between gates for all flights. The person travelled between Grand Island, Neb.; Denver, Colo.; and Vancouver and Victoria, BC. The flight from Denver to Vancouver was delayed and arrived in Vancouver 4.5 hours behind schedule. No assistance was provided by United to get to the gate for the connecting flight to Victoria. The passenger missed the flight, had to take a later one and, as a result, had to hire a taxi for $35. United reimbursed the taxi fare. The Agency found that United's failure to provide wheelchair assistance constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. United was directed to revise employee procedures to ensure that services for persons with disabilities are provided even when a flight is delayed, and to advise employees at the Vancouver airport of the importance of delivering services to persons with disabilities.

The complaint concerned VIA Rail's assistance to a group of passengers using wheelchairs in December 1993. The NTA decided on November 28, 1995, that part of VIA Rail's tariff constituted an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities insofar as it put the onus on an attendant to provide boarding and deboarding assistance to persons with disabilities who use wheelchairs.

VIA appealed this decision of the NTA to the Federal Court of Appeal. The appeal was heard on September 25, 2000, and a judgment issued on October 10, 2000, setting aside the NTA decision on the basis of its failure to give adequate reasons for its decision, and referred the matter to a differently constituted panel of Members, to conduct a new inquiry.

The Agency examined VIA's tariff provisions which required, in cases where a passenger using a mobility aid is travelling with an attendant, that the attendant be capable of providing assistance to the passenger in getting on and off the train. Furthermore, the Agency examined VIA's related policies and procedures.

In its August 28, 2002, decision, the Agency found that:

- At stations equipped with high-level platforms or mechanical lifts, this policy constituted an undue obstacle except where a group of persons using wheelchairs was involved.
- At stations without high-level platforms or mechanical lifts, this policy constituted an obstacle but was deemed reasonable and thus did not constitute an undue obstacle.
- To the extent that VIA's tariff, policy and documents provide information that is inconsistent or unclear, this constituted an undue obstacle.

The Agency required VIA to:

- Revise its tariff to clearly reflect that no attendant is required to assist a passenger in a wheelchair to get on or off a train at the 49 stations equipped with either a high-level platform or mechanical lifts.

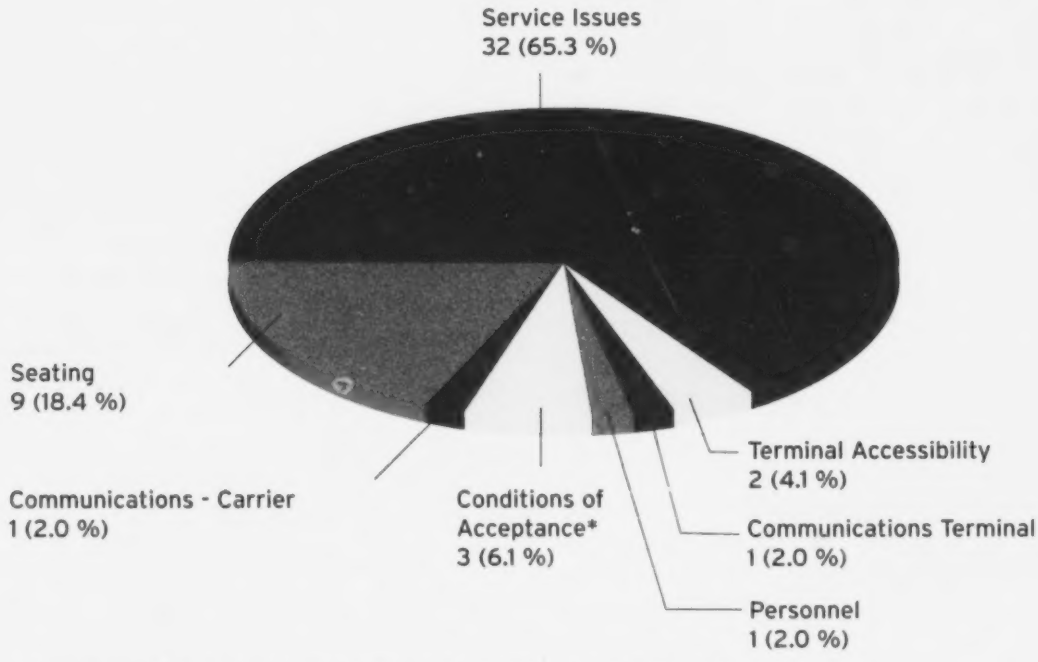
- Clarify the role of attendants and the role of VIA staff with respect to assistance needed, including dialogue, to help people with disabilities to get on and off a train at the other stations.
- Clarify when and where alternative accessible transportation would be provided.
- Review its publicly available documentation and policies to ensure consistency with its amended tariff.

VIA was required to submit all of this information to the Agency and the Agency will review VIA's submission in 2003.

ACCESSIBILITY COMPLAINTS RESOLVED IN 2002

During 2002, 51 new complaints were received by the Agency. The Agency issued 36[1] decisions, comprising the resolution of 24 cases, 13 follow-up decisions verifying that orders for corrective measures had been implemented, and two decisions concerning a review of the Agency's initial determinations and one decision on the jurisdictional question of whether an allergy is a disability for the purposes of the Act.

ACCESSIBILITY COMPLAINT ISSUES[2]



*Conditions of Acceptance include reservation policy and acceptance of mobility aids.

1. In some instances one decision can resolve more than one case.
2. The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because a complaint may involve more than one issue, e.g. a complaint might include issues about seating, service and personnel difficulties.

In addition, the Agency issued 57 procedural and other interlocutory decisions in a letter format regarding matters under consideration by the Agency. Fourteen cases were withdrawn, including five as a result of mediation. The Agency also acted as a facilitator in four cases resolving the matters prior to travel thus avoiding potential complaints.

MEDIATION: A COMPLAINT RESOLUTION OPTION

During 2002, the Agency expanded its mediation pilot project to accessible transportation. Six cases went to mediation, resulting in five mediated settlements and one partially mediated settlement. An explanation of the mediation process is on page 68. The Agency will continue in 2003 to promote mediation as a way of settling disputes.

ACCESSIBILITY COMPLAINT GUIDE

In 2003, the Agency will update its accessibility complaint guide to ensure that the information received from applicants is complete. This should reduce the time required to process the complaint. The Agency's Accessibility Advisory Committee will also be consulted on the proposed changes to the guide.

REGULATORY WORK

The complaints process is not the only way in which the Agency works to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency consults on a regular basis with its Accessibility Advisory Committee. This Committee has representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties.

VIGNETTE

When a traveller with a disability, who uses a battery-operated scooter, checked in at the Toronto airport, Air France personnel initially refused to carry the scooter. After checking the carrier's reservation system, the scooter was accepted for carriage, but Air France staff refused to disconnect the batteries. A companion of the traveller removed the batteries and placed them in a box to be put on the plane. The Agency found that both the initial refusal by Air France personnel to carry the scooter and the refusal to disconnect the batteries constituted undue obstacles. Air France was told to issue an advisory bulletin to check-in personnel about the importance of checking the carrier's computer systems for reservation information on the needs of a person with a disability. Air France was required to implement a policy and training program on the handling of mobility aids for its check-in agents at Canadian airports, as well as to amend its tariff to reflect that it is the carrier's responsibility to assemble and disassemble mobility aids.

The Agency has two sets of regulations related to persons with disabilities: Part VII of the Air Transportation Regulations - Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations, promulgated on January 26, 1995.

In 2001, the Agency drafted amendments to Part VII of the Air Transportation Regulations so that they would apply not only to aircraft

with 30 or more passenger seats, but also to aircraft with 20 to 29 seats. The proposed modifications were distributed to more than 4,000 interested parties, including aircraft operators, for review.

In 2002, the Agency analysed the comments received in preparation for submission of the final text of the proposed amendments.

In 2002, the Agency held public consultations on guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 or fewer seats. In 2003, the Agency will continue its work on the guidelines.

The Agency has field investigators who visit transportation service providers and terminal operators across Canada to verify training records in order to monitor compliance with the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. To date, investigators' visits have been well received. In a few cases, the Agency provided carriers with information and guidance to help them implement accessibility improvements more quickly. Personal contact helps to impress on industry the importance of awareness and vigilance in improving service to customers with disabilities.

CODES OF PRACTICE

Although the Agency has the power to make regulations for the purpose of eliminating undue obstacles in the federal transportation network, in keeping with the Government of Canada's policy to pursue voluntary approaches thoroughly before proposing regulations, the Agency has developed codes of practice.

VIGNETTE

A person who uses a motorized wheelchair travelled with Air Canada from Winnipeg to Ottawa. The flight was delayed, arriving in Ottawa at about 1 a.m. The traveller required an accessible taxi to get to a hotel. The ground transportation services desk in the terminal was closed and there was no signage or information about ground transportation services. No accessible taxi service was available and the municipal Para Transpo service did not respond to phone calls. The hotel shuttle bus service did not have an accessible bus in service. Because there was no alternative, the person took a regular taxi, with his motorized wheelchair carried in the trunk. The Agency ruled that the lack of accessible ground transportation constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. The Agency required the Ottawa Macdonald-Cartier International Airport Authority to report on plans to prevent a recurrence of the situation, including the feasibility of keeping the ground transportation services desk open until after the last flight of each day. The airport also had to report on what contingency plans were developed for accessible transportation when the accessible taxis are out of service for maintenance or repair.

The Agency has developed three codes of practice for the federal transportation network to improve accessibility for persons with disabilities:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (the Air Code);

- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (the Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (the Ferry Code).

These codes were introduced on different dates and their provisions came into effect at different times. As of January 1, 2002, all three codes of practice were fully in effect.

COMMUNICATION CODE

In 2002, the Agency conducted extensive public consultations on a fourth code of practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Communication Code). The Communication Code sets criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities, and will apply to air, rail and ferry transportation service providers and terminals.

In spring 2002, a draft of the Communication Code was distributed to 77 air carriers, 45 airports, five rail carriers and five ferry operators under federal jurisdiction, as well as the Agency's database of close to 3,000 interested parties. Many concerns were raised by respondents. The Agency decided to extend the consultation process to address those concerns and to ensure that the Communication Code would be fully implemented.

The Agency is developing a guide to assist transportation service providers in implementing the new Communication Code, and to provide guidance to other carriers not covered by the Communication Code. The guide will give information about recommended changes to signage, public announcements, Web sites, automated kiosks, public telephones, information monitors and other communication tools. The Agency's Accessibility Advisory Committee will be consulted about the guide in early 2003 and the guide will be distributed with the new Communication Code.

MONITORING THE CODES OF PRACTICE

The codes of practice provide for the Agency to conduct periodic monitoring of industry compliance. In 2001 and 2002, the Agency conducted industry monitoring surveys to assess carriers' progress in implementing the provisions in the codes (Air, Rail and Ferry). These surveys collected information on the accessibility features present when each code was released (benchmark data) and those present on the date the code entered into effect (implementation data). Full participation was obtained from all carriers for all three surveys.

In 2002, the Agency's field investigators also started to verify information submitted by carriers in the monitoring surveys of the three codes of practice. Carriers report in writing on their measures to meet the code requirements. This self-reporting is then verified through actual on-site comparison of the paper reports submitted to the Agency.

RAIL CODE MONITORING

The Rail Code was released in February 1998 and came into effect on April 1, 2001. A monitoring questionnaire was distributed to all rail carriers covered by the Rail Code in autumn 2001 to collect both benchmark and implementation data.

In the first rail industry monitoring survey, more than two-thirds of the accessibility criteria for rail cars had a level of medium, high or full compliance, and the other third had low or non-compliant rates.

The criteria in the Rail Code with a high level of compliance related to signage, lighting, stairs, floor surfaces and handrails and grab bars. The criteria with the lowest levels of compliance related to wheelchair-accessible sleeping cars, movable armrests and identification of call buttons in accessible washrooms.

Between 1998 when the Rail Code was released, and 2001 when it was implemented, the level of compliance remained stable. Thirteen per cent of the criteria showed improvements and only four per cent showed a decline.

During 2001 and 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the rail carriers, analysed the resulting data and prepared its first Rail Code compliance monitoring report. The Agency will release this report in 2003.

FERRY CODE MONITORING

The Ferry Code was released in June 1999 and came into effect on January 1, 2002. A monitoring questionnaire was distributed to all ferry operators covered by the Ferry Code in the winter of 2002 to collect both benchmark and implementation data.

In the 2002 survey of ferry operators, more than half of the accessibility criteria in the Ferry Code had full compliance, 28 per cent had high compliance, nine per cent had medium compliance and only three per cent had low or no compliance. Between 1999 and 2002, 43 per cent of ferry accessibility criteria showed improved compliance ratings while 18 per cent declined.

The greatest improvements in Ferry Code criteria were related to signage, lighting, stairways, handrails and wheelchairs provided by operators. The criteria with the lowest levels of compliance included supplemental passenger briefing cards, identification of accessible seats in passenger lounges, tactile markers for call buttons and thermostats in accessible cabins.

During 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the ferry operators, analysed the data and at year-end was preparing its first Ferry Code compliance monitoring report. This report will be released in 2003.

AIR CODE MONITORING

The Air Code was released in January 1997. Most of the provisions in the Air Code came into effect on January 1, 1999. The washroom provisions came into effect on January 1, 2002.

The Agency conducted a survey to collect benchmark data in 1997 and implementation data in 1999. During the winter of 2002, a monitoring questionnaire was again distributed to all air carriers covered by the Air Code to collect follow-up data.

For the 2002 Air Code survey, 36 per cent of the accessibility criteria had full compliance, 40 per cent had high compliance, 13 per cent had medium compliance and nine per cent had low compliance.

The criteria in the Air Code with a high level of compliance include signage, lighting, handrails, floor surfaces and supplemental passenger briefing cards. The criteria with the lowest levels of compliance are tactile row markers and signs.

During 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the air carriers and analysed the resulting data. At year-end, the Agency was preparing the Air Code's third

compliance monitoring report, which will be released in 2003.

OVERALL RESULTS

The results of the 2002 industry surveys are encouraging. Most of the criteria are at a level of full or high compliance in all three modes and only a few are at a level of low or non-compliance. This shows the positive impact of the Agency's codes of practice and monitoring on the transportation industry. It also shows that carriers want to improve the levels of accessibility of their fleets.

Generally, the criteria with a low rate of compliance included colour contrasting and tactile identification of equipment and accessories, such as signs and markers for call buttons. On average, rail carriers showed improvement in the identification of accessible washrooms, tactile markers on accessories in accessible washrooms, and emergency window exits.

In 2003, the Agency will present the survey results of the three codes of practice to its Accessibility Advisory Committee and send copies of the reports to all carriers that participated in the surveys.

Transportation service providers are encouraged to continue their commitment to overall fleet accessibility. They should regularly assess themselves against the requirements of the codes, remembering that all new equipment should meet or exceed the codes' accessibility criteria.

The Agency will continue to conduct periodic surveys to measure and report on improvements in accessibility.

VIGNETTE

The Agency received a complaint about the difficulties a person with a disability experienced in obtaining preselected seats on an Air Transat flight. While the Agency found that the person encountered an obstacle, it ruled that the obstacle was not undue in view of the fact that the carrier followed its policies, but the information entered in the reservation record was erroneous, and that the applicant ultimately obtained the seat needed. Notwithstanding this finding, the Agency concluded in its decision:

"First, it is apparent that the different configurations of Air Transat's Boeing 757 aircraft can result in confusion, especially when passengers have requested bulkhead seating. The Agency encourages Air Transat to investigate the possibility of refining its computer system to include the configurations of each of these aircraft so that the correct layout can be matched by agents to the specific aircraft being used to operate a particular flight."

"Second, the Agency recognizes that written confirmation is important to persons with disabilities as it provides them with a sense of security. The Agency is therefore of the opinion that it is not unreasonable for passengers with disabilities to expect to receive confirmation of their requested seating assignment. It suggests that Air Transat consider amending its policies to include the provision of written confirmation of advance seat selection when requested to do so by persons with disabilities."

BOARDING DEVICES

The Agency continued its joint research project with the Transportation Development Centre of Transport Canada on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In September 2002, a draft report was prepared on small aircraft aisles and seating accessibility. The report evaluated various boarding devices based on criteria developed by persons with mobility impairments. At year-end, the Agency was reviewing the draft report. A final report will be released in 2003. This report will help to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

THE CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION'S BARRIER-FREE DESIGN STANDARD AND DISPENSING MACHINE STANDARD

During 2002, the Agency participated in a review of the Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard (B651). The Canadian Standards Association (CSA) created a new technical subcommittee, in which the Agency is an active member, to harmonize the Barrier-Free Design Standard with the International Standards Organization's standards on accessibility.

The Agency, Transport Canada and the Canadian Human Rights Commission hired a consultant to initiate the work on a standard for accessible dispensing machines. A working committee was established and a working draft was prepared and forwarded to the CSA for their consideration. The CSA then formed a technical subcommittee, with the Agency as a member, to develop a standard for dispensing machines. In 2003, the subcommittee's work will continue.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION WEB SITE

In 2002, the Canadian Transportation Agency continued to work with Transport Canada to develop a Web site on accessible transportation services. In fall 2002, Transport Canada launched the Access to Travel Web site (www.accesstotravel.gc.ca) to supply information on accessible transportation services across the country. The site aims to make accessible travel easy and enjoyable for persons with disabilities, seniors and other travellers with unique needs.

STAFF TRAINING

Members and staff strive to keep informed about accessibility-related matters in Canada. In 2002, the Agency continued to maintain a high level of training for its staff with full-day disability awareness training programs, conducted at the Ottawa Rehabilitation Centre by people with disabilities. For the first time, Agency field investigators from across Canada participated in the program.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

The Agency encourages persons with disabilities from across Canada to actively promote its accessible transportation activities. The Agency solicits comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness events where it also provides tips for travellers with disabilities. The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice in print, braille, audiocassette and electronic formats to a database of close to 3,000 interested parties.

Since many Canadians make travel arrangements through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators.

During 2002, the Agency participated with exhibits at 12 travel industry shows in various Canadian cities.

The Agency has prepared a checklist designed to help travel agents and transportation service reservation staff when they are making travel arrangements for their customers with disabilities.

The Agency provided 11 travel seminars for interested travellers with disabilities at events sponsored by groups such as the Ottawa Rehabilitation Centre. Throughout 2002, the Agency continued promoting uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. The Agency's work has showcased Canada's leadership on the international scene in fostering access to transportation systems for persons with disabilities. In 2002, the Agency met visiting delegations from countries such as France, Belgium and Mexico to provide information about Canada's approach to accessible transportation.

The Agency participated in Canada's celebration to mark the 10th anniversary of the United Nations International Day of Persons with Disabilities on December 3, 2002. The annual observance aims to increase awareness and understanding of disability issues and trends, and to mobilize support for practical action at all levels by, with and for persons with disabilities.

As part of the day's celebration, the first Federal Disability Report titled Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities - A Government of Canada Report was released. The Agency had worked on the report with Human Resources Development Canada and provided extensive material for the document.

INFORMATION ACTIVITIES

Each day, the Agency provides advice on accessible transportation to the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information and invitations to participate in conferences and trade shows.

CASES BEFORE THE COURTS

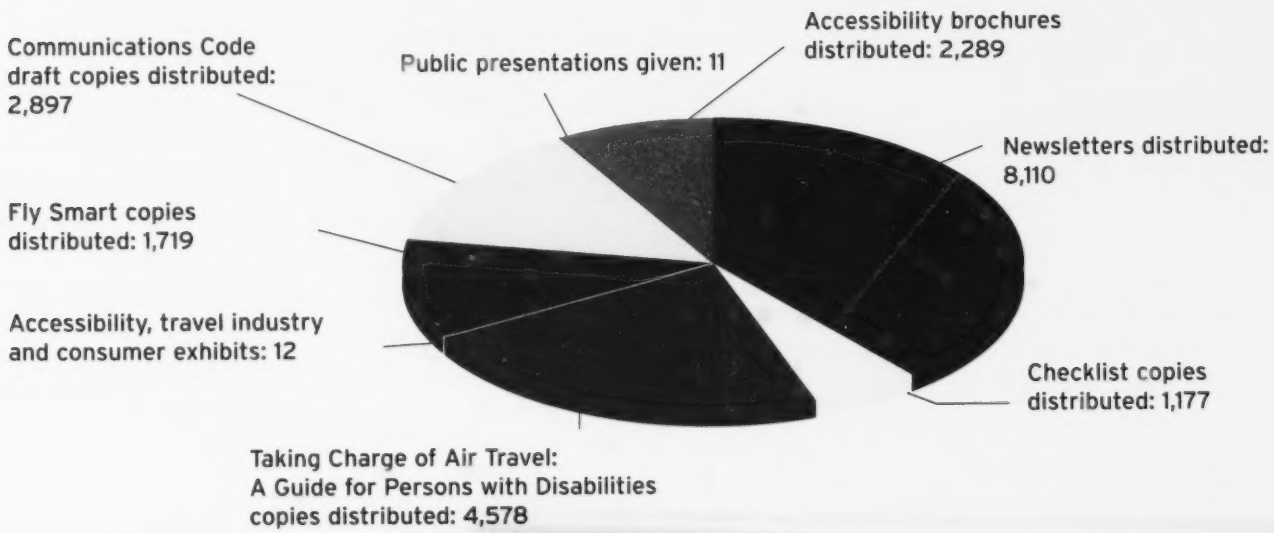
FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES PENDING IN 2002

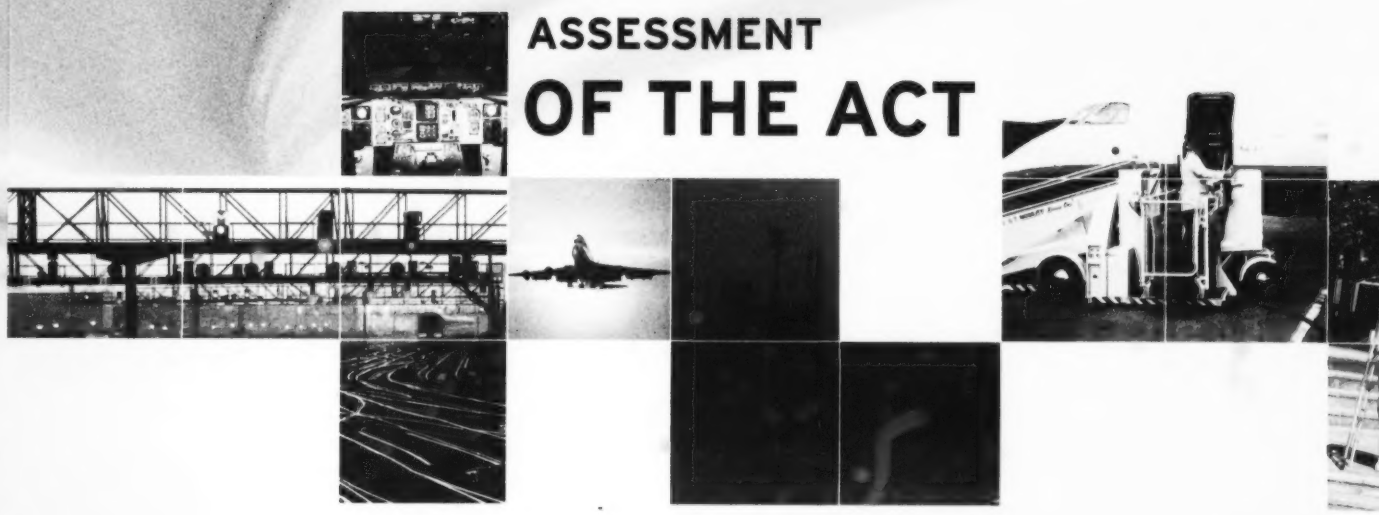
LINDA MCKAY-PANOS V. AIR CANADA AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-32

Application for leave to appeal Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, that found that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act.*

FIGURES FOR 2002





ASSESSMENT OF THE ACT

It is the responsibility of the Canadian Transportation Agency to prepare an annual assessment of the operation of the *Canada Transportation Act.* In 2002, Agency staff consulted with Transport Canada over proposed amendments to the Act. New legislation is to be introduced in 2003. The following is a summary of concerns encountered in 2002:

AIR TRANSPORTATION

In 2002, certain ambiguities in the wording of Section 66 regarding unreasonable fares or rates led to varying interpretations of this section of the Act. It would assist the industry and the Agency to clarify the intent of the legislation. The Agency suggests that the term "point", and the type of data to be used in analysing fares or cargo rates, could be defined more clearly.

Another area of the Act that raised questions in 2002 was Section 64. The requirement for an air carrier to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators that operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement.

Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it may be desirable to exclude some operations such as seasonal or temporary operations from notice requirements.

RAIL TRANSPORTATION

Few new issues were observed in 2002. Previous concerns relating to the provisions governing the movement of Western grain, the final offer arbitration process and the transfer and discontinuance process have been reconciled with the passage of previous amending legislation such as Bill C-34.

The following concerns, encountered in 2002, have been raised in previous annual reports and it is expected that many will be considered during the legislative review of the Act.

CERTIFICATES OF FITNESS

The Act provides little guidance or restriction on structuring an organization to either come under, or avoid, federal jurisdiction. It also does not provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier. The result is that there are no means to ensure that:

- A new short-line carrier is operating under the proper jurisdiction.
- Shippers and consumers have all the rights accruing to them.
- Adequate liability insurance protects shippers and consumers.
- Proper railway safety and accident investigation regimes are applied.

RAILWAY LINE CONSTRUCTION

The environmental impact of major railway projects may not be assessed if a railway line, including intermodal terminals, railway yards and other such projects, are within existing rights of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than three kilometres; or the project is not classified as a railway line, such as stations, wharves, and depots.

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but, without the authority to consider the actual need for the new rail line, it cannot under the Act consider the availability of viable alternatives to physical construction, such as interswitching or running rights.

FINAL OFFER ARBITRATION

In an arbitration proceeding, the Agency may be asked to determine whether the dispute is eligible for final offer arbitration in terms of jurisdiction. Under such a circumstance, the shipper has the discretion to continue the arbitration. As a result, the carrier may incur unnecessary expenses should a ruling that denies eligibility be rendered after arbitration has started and, in some cases, after the arbitrator has made a decision.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE OF RAILWAY LINES

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- The lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow affected parties located on a line to prepare for the effects of changes in railway operations.
- The possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction.
- The lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate.
- The short time frames for governments to decide whether to buy a railway offered for transfer.
- The requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (Subsection 145(5) only).

- The lack of any standard for negotiations between railways and governments on net salvage value and other aspects of a transfer (Section 145 only).
- The lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

The lack of provision for regulatory oversight of transfer agreements makes it difficult for parties to:

- Ensure that a transfer was made for continued operations and ascertain the jurisdiction under which the new short-line carrier should operate.
- In the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who—the lessee or the lessor—is the proper operating authority on that line.
- Determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance.
- Determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

Other issues include:

- The lack of clarity concerning the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement.
- The beneficial effect on one government or community-based group interested in acquiring the line, of reducing the 12-month period during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, can be offset by the harmful effect on other similar parties who may need the extra time to evaluate their options.
- A municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations of a line, as the Agency does not have the authority under Section 145 (as it does under the net salvage value process of Section 143) to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.
- Should grain-dependent branch lines discontinued prior to April 1, 2000, also be eligible for the $10,000 per mile compensation payable by CN or CPR for similar lines discontinued after that date and should the compensation process be initiated for grain-dependent lines that have not been discontinued yet and have not been operational for some time?

NOISE, VIBRATION AND POLLUTION

Under existing federal transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, the only dispute resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations is the civil courts. The Agency anticipates that this issue will be considered during the course of the legislative review.

THE AGENCY TEAM

The Canadian Transportation Agency is empowered under the *Canada Transportation Act* to implement the Government of Canada's transportation policy. The underlying principle of the Agency's work is that all users and providers of federally regulated transportation services (air, rail and marine) should be treated with fairness. If market forces alone do not result in fair, reasonable rates or service for transportation users, carriers, commercial shippers and individual travellers, the Agency has a mandate to ensure that they receive the protection provided for them under the legislation.

The Agency acts as an economic regulator and aeronautical authority, and works to facilitate accessible transportation. As an independent quasi-judicial tribunal, it has the powers of a superior court to settle disputes and make decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated modes of transportation. Through the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency handles general consumer issues and complaints related to air travel.

WHO WE ARE

The Agency exercises its powers through its Members—up to seven permanent Members appointed by the Governor in Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. There are currently seven permanent Members, including the Chairman, who is also its Chief Executive Officer, Vice-Chairman, and three temporary Members, including the Air Travel Complaints Commissioner.

A staff of about 270 employees assists the Members in their decision-making process and provides operational support.

MEMBERS

(top row - left to right)

Marian L. Robson, Chairman and CEO
Born in Saskatoon, SK, Home town Vancouver, BC
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Gilles Dufault, Vice-Chairman
Born in Montreal, QC, Home town Montreal, QC
Former VIA Rail executive and business strategy consultant
Appointed January 19, 1998 as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000

Keith Penner, Member
Born in Leask, SK, Home town Ottawa, ON
Former Member of Parliament from Northern Ontario and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Guy Delisle, Member
Born in Alma, QC, Home town Calgary, AB
Lawyer, and former Senior Legal Counsel and Temporary Member of the National Energy Board
Appointed January 8, 2002

Liette Lacroix Kenniff, Air Travel Complaints Commissioner and Member
Born in Montreal, QC, Home town Montreal, QC
Former General Manager for the International In-Flight Service Management Organization, as well as Manager for the International Air Transport Association and Air Canada
Appointed October 1, 2002

(bottom row - left to right)

Mary-Jane Bennett, Member
Born in Saint-Boniface, MB,
Home town Winnipeg, MB
Lawyer, and active member of various boards and committees
Appointed January 19, 1998

Richard Cashin, Member
Born in St. John's, NL, Home town St. John's, NL
Lawyer, and past President and founder, Newfoundland Fishermen's Union
Appointed July 1, 1996

George Proud, Member
Born in Charlottetown, PEI, Home town Ottawa, ON
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island
Appointed January 8, 2001

Beaton Tulk, Member
Born in Ladle Cove, NL, Home town St. John's, NL
Former Premier, Deputy Premier and Minister of Industry, Trade and Rural Development
Appointed December 16, 2002

Michael A. Sutton, Member
Born in Salisbury, England, Home town Toronto, ON
Former Chair, City of Toronto Planning Board, and telecommunications executive
Appointed December 22, 1997

WHAT WE DO

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

The **Air and Accessible Transportation Branch** processes licences and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It helps negotiate and implement international air agreements, administers international air tariffs, and deals with appeals of NAV Canada user charges. This branch also provides support to the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, established in 2000, which handles air travel complaints by consumers.

The branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and deals with their complaints related to air, rail and marine transportation. This duty is accomplished in two ways: on a case-by-case basis by assisting the Agency in resolving individual complaints; and on a systemic basis by assisting the Agency in developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction.

The **Rail and Marine Branch** deals with rate and service complaints in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and third parties in railway infrastructure matters. It processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and provides technical advice and recommendations to Members concerning railway interswitching rates. Railways' revenue caps for the movement of Western grain, the development of railway costing standards and related regulations, and the audit of railway companies' accounting and statistics-generating systems (as required), all fall within the branch's responsibility.

This branch also assists the Agency in protecting the interests of Canadian marine vessel operators when dealing with applications to use foreign vessels in Canada, by making recommendations to the Canada Customs and Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available.

In respect to pilotage and ports, the Agency is authorized to determine, often in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

The **Legal Services and Secretariat Branch** provides legal advice and counsel in all matters brought before the Agency and ensures that the rules of natural justice and fairness are followed in the process leading to a decision or an order.

The branch also provides legal advice and counsel in enforcement cases and in cases of complaints that are brought to the attention of the Air Travel Complaints Commissioner.

It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff also assists with Agency meetings and hearings. The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act,* of maintaining a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The **Chairman's Office** includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

The Communications Directorate plays a proactive role in ensuring that Canadians interested in transportation understand their rights and obligations along with the Agency's mandate under the *Canada Transportation Act.* It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases, responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, the Communications Directorate provides information in many formats, including paper, electronic, braille and audiocassette.

The **Corporate Management Branch** supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, finance, electronic information systems, records management and the library.

ACCESSIBILITY ADVISORY COMMITTEE

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this committee.

REPRESENTATIVES FROM THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES

Canadian Association for Community Living – J. Mahaffy

Canadian Association of the Deaf – K. R. Nichols

Canadian Association of Independent Living Centres – T. Walters & V. Miele

Canadian Council of the Blind – J. Rempel

Canadian Hard of Hearing Association - C. Cantlie

Canadian Hearing Society – L. McIntyre

Canadian National Institute for the Blind – C. Moore & J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind – P. Leclair

Canadian Paraplegic Association – S. Little

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confederation des organismes provinciaux de personnes handicapees au Quebec (COPHAN) – C. Serradori

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre quebecois de la deficience auditive – M. Bergevin

Guide Dog Users of Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braill – P. Ferland

Keroul – G. Dery

Learning Disabilities Association of Canada – J. Devoe

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Cummings

Seniors' Voice – W. Coates

REPRESENTATIVES FROM THE TRANSPORTATION INDUSTRY

Air Canada – B. Racine

Association quebecoise des transporteurs aeriens inc. – B. Jenner

Air Transport Association of Canada – W. Everson

Railway Association of Canada – G. Gauthier

Canadian Airports Council – N. Raynor

Marine Atlantic – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire & K. Coffen

OTHER INTERESTED PARTIES

Canadian Human Rights Commission – H. Goldberg

Government of Alberta – S. Wong

Human Resources Development Canada –
M. Regnaud

Transport Canada
Cabin Safety Standards – F. Wokes

Transportation Development Centre –
B. Jamieson-Smith

Accessible Programs – B. Nelson

Regulatory Standards – N. Vachon

HOW WE DO IT

THE FORMAL COMPLAINTS PROCESS

Once a complaint is filed with the Agency, a process to deal with it quickly, effectively and fairly begins. A panel of at least two Members considers the complaint; once all parties have filed their pleadings, Agency staff supplies any research or analysis required by Members who then consider the matter from perspectives including, but not limited to, legal, economic, operational and environmental, and issue a decision.

According to its general rules, upon receiving a complaint, the Agency ensures that each affected party has the opportunity to comment. In general, the Agency reviews the complaint, invites the party against whom the complaint is made to answer the complaint within 30 days, and then allows the complainant 10 days to reply to the other party's submission.

The Members consider all the evidence on file with the Agency, as well as the legislation, regulations and legal principles that are applicable. The Agency processes each complaint as quickly as possible. After the receipt of a complete application or complaint, the decision-making process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through written pleadings, Members may also hold formal hearings, usually in more complex cases.

THE MODIFIED HEARING

Modified hearings are an experimental approach developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue cannot otherwise be resolved through a file hearing, and does not warrant a formal hearing. Although similar in process, a modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency resources needed to assist the Members are kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while still maintaining the inherent benefit associated with a formal hearing.

Three complaints went to modified hearings in 2002. One case which was decided on October 31, 2002, involved an air carrier's refusal to transport because of unruly behaviour. Two other cases involved complaints about acces-sible transportation for persons with disabili-ties, involving seat reservations. One case was decided on December 21, 2002, and the other case has yet to be decided.

MEDIATION

The Agency offers complete mediation services for rail, marine and accessible transportation complaints. The Air Travel Complaints Commissioner and her staff also informally mediate complaints in an effort to find an acceptable resolution to disputes.

The Agency is committed to providing this service to enable parties to resolve disputes through a simple and effective process, which is quick, flexible and collaborative, rather than litigious. Mediation improves communication between parties – especially those who may have an ongoing relationship – and thus it can also help to create a balance between parties of differing strengths. The mediator and the disputing parties work together to develop solutions tailored to the specifics of a situation. This results in better understanding between parties and agreements that have high levels of satisfaction and commitment.

APPEALING AN AGENCY RULING

Should the parties involved in a proceeding not agree with a decision or an order, they have a right to appeal. Any decision or order may be appealed to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction, within one month of the order or decision; and may be appealed to the Governor in Council at any time. In addition, any decision or order may be reviewed by the Agency if there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order.

MODERN COMPTROLLERSHIP

In 2002, the Agency continued to implement Government of Canada initiatives described in Results for Canadians, a Treasury Board report tabled in Parliament in March 2000.

Modern comptrollership is a key priority of the Government of Canada, intended to modernize management practices for the 21st century. Modern comptrollership emphasizes integrating financial information with performance measurement, vigorous stewardship of resources, risk management and open reporting of results. Efforts are aimed at enabling more appropriate choices that will lead to better service and better public policy.

Modern comptrollership is also a priority of the Agency. In 2002, the Agency assessed its situation, identified areas for improvement and prepared an action plan to introduce improvements. The next steps planned for 2003 are to: improve the allocation of internal resources to ensure consistent and optimal use; develop better performance measures and reporting of results both inside the Agency and to Parliament and Canadians; and develop a framework that integrates the concept of risk management throughout the Agency. As the Agency continues to implement this plan, it will further improve on the way it delivers its program and services to Canadians.

OFFICIAL LANGUAGES

In November, the Agency launched a Language of Work Initiative: A Challenge to Excellence, to create in each work unit a climate conducive to the use of both official languages. The Agency's Official Languages Committee developed a slogan: TOP Level in Official Languages, where "T" stands for Tolerance, "O" for Openness and "P" for Patience. A lexicon of bilingual words, expressions and phrases related to Agency

business has been developed with the help of employees.

PUBLIC SERVICE EMPLOYEE SURVEY

In December 2002, the Government of Canada released the results of the Public Service Employee Survey. This was the second time that the Public Service of Canada endeavoured to seek the opinion of all of its employees on a wide variety of workplace issues. The survey provided a tool to obtain employee input on organizational effectiveness, well-being and the overall climate within individual workplaces.

The 2002 results with respect to the Agency were very positive in many areas: 89 per cent of employees feel the Agency is a good place to work and 95 per cent are committed to its success; 93 per cent are satisfied with their current work arrangements; 90 per cent agree that they feel free to use the official language of their choice when they communicate with their immediate supervisor.

These examples represent encouraging results, which surpass significantly the average of the Public Service. Like employees throughout the Public Service, Agency employees noted a variety of challenges they face. In late 2002 and early 2003, discussions are being held to seek employees' views on how to improve the workplace, following which action plans will be developed to address concerns expressed in the survey.

GOVERNMENT ON-LINE

Another key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. In addition to implementing the new Communication Policy of the Government of Canada, the goal is to use information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians anytime, anywhere and in the official language of their choice.

The Agency adjusted its communications practices in 2002 to address requirements of the new Communications Policy of the Government of Canada that will safeguard Canadians' trust and confidence in the integrity and impartiality of the Public Service of Canada.

In 2002, the Agency continued to introduce improvements to its Web site to ensure that it is client-oriented and complies with the Government of Canada's Common Look and Feel Standards for Internet Web sites. These include accessibility standards and guidelines for persons with disabilities who use screen readers, voice-activated devices, etc.

In 2003 and in future years, the Agency will continue to implement changes with the goal of ensuring a client-oriented approach and equitable access to all material on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The Agency will also develop a number of initiatives involving client consultation on service delivery, improved Web forms for complaints and applications, and progress reporting.

STATUTES AND REGULATIONS

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

THE AGENCY HAS PRIMARY RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Canada Transportation Act S.C. 1996, c. 10

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Access to Information Act R.S.C. 1985, c. A-1

Canada Marine Act S.C. 1998, c. 10

Canadian Environmental Assessment Act S.C. 1992, c. 37

Civil Air Navigation Services Commercialization Act S.C. 1996, c. 20

Coasting Trade Act S.C. 1992, c. 31

Energy Supplies Emergency Act R.S.C. 1985, c. E-9

Financial Administration Act R.S.C. 1985, c. F-11

Pilotage Act R.S.C. 1985, c. P-14

Privacy Act R.S.C. 1985, c. P-21

Railway Relocation and Crossing Act R.S.C. 1985, c. R-4

Railway Safety Act R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)

Shipping Conferences Exemption Act R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

THE AGENCY HAS SOLE RESPONSIBILITY FOR THE ADMINISTRATION OF THE FOLLOWING REGULATIONS, RULES AND OTHER STATUTORY INSTRUMENTS:

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)

National Transportation Agency General Rules (SOR/88-23)

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)

Railway Costing Regulations (SOR/80-310)

Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)

Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)

Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)

Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)

Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

Designated Provisions Regulations (SOC/99-244)

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING REGULATIONS:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)

Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)

Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)

THE AGENCY, IN CONSULTATION WITH TRANSPORT CANADA, IS CONSIDERING REVOKING THE FOLLOWING ENGINEERING REGULATIONS:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)

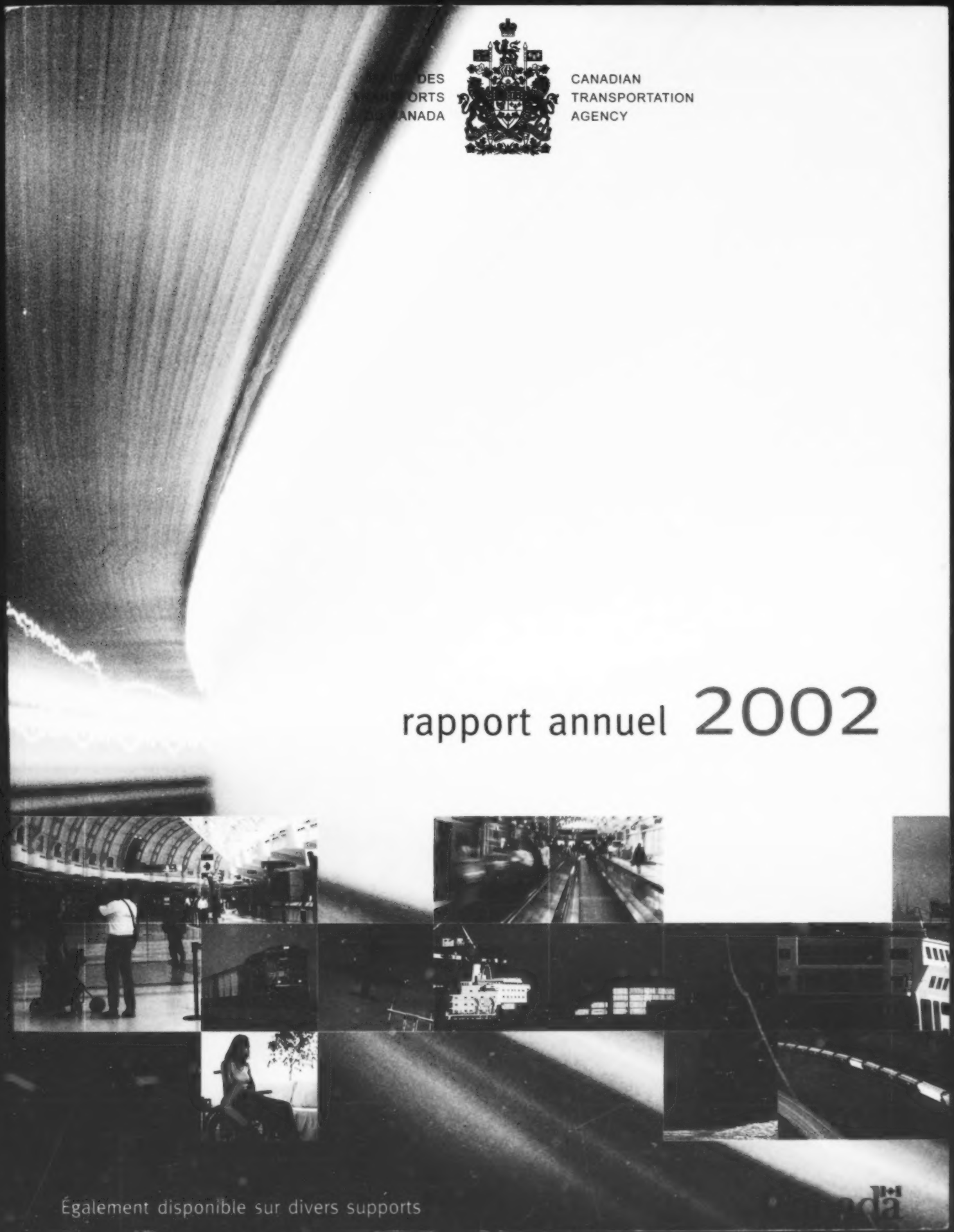
Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18) (C.R.C., c. 1182)

Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)

Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)

Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)

Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195)



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

rapport annuel 2002

Également disponible sur divers supports

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67081-7
Numéro de catalogue : TW1-1/2002

Ce rapport ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet : www.otc.gc.ca.

Pour obtenir plus d'information sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou, sans frais, le 1-888-222-2582; ATS 1-800-669-5575.

Veuillez adresser toute correspondance à :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

L'Office désire remercier les organisations suivantes qui ont fourni des photographies : Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Autorité aéroportuaire de Winnipeg et l'Administration de Pilotage du Pacifique Canada

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2003

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2002 de même que l'évaluation faite par l'Office de l'effet de la Loi et toutes les difficultés que nous avons observées dans son administration.

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, couvrant la période de janvier à décembre 2002, et qui ont été déposés séparément à la Chambre des communes, font aussi partie du Rapport annuel 2002 de l'Office. Pour des raisons de commodité, certaines parties de ces rapports y sont expressément citées.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Présidente

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa, Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Énoncé de mission

La mission de l'Office des transports du Canada est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Mandat

L'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de permis/de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires;
- traitement des différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions, de même que des plaintes des voyageurs au sujet des tarifs aériens;
- élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui empruntent les réseaux aérien, ferroviaire et maritime;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- administration du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navires avant d'autoriser l'importation de navires étrangers en eaux canadiennes;
- participation aux négociations internationales bilatéraies et administration des accords bilatéraux à titre d'autorité aéronautique canadienne.

Valeurs

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent notre code de conduite, lequel nous permettra de nous acquitter de notre mission :

- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de qualité. Nous nous efforçons de fournir le plus haut niveau d'expertise. Nos décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : Nous croyons à la communication de l'information en temps opportun. Nous encourageons l'échange libre d'idées et préconisons des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : Nous croyons au traitement équitable de chacun. Nous préconisons un environnement de travail collégial et valorisant qui favorisa l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : Nous nous engageons à promouvoir l'apprentissage continu. Nous encourageons la créativité et l'innovation. Nous favorisons la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité de notre travail.

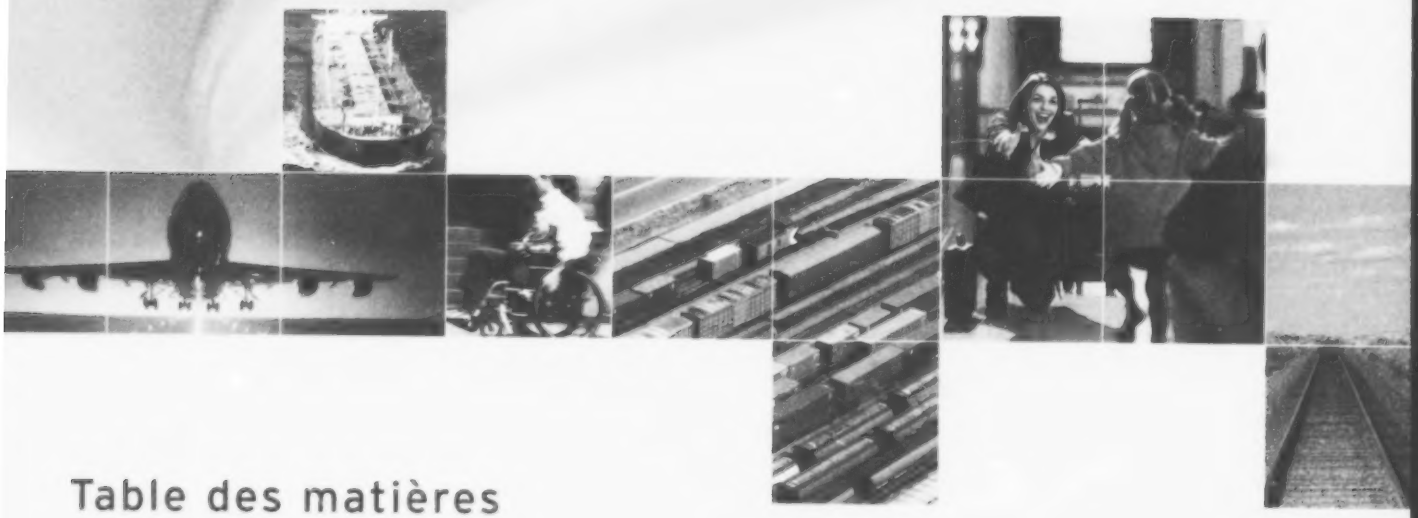


Table des matières

Message de la présidente ..... p. 1

Sommaire ..... p. 3

Transport aérien ..... p. 7

Transport ferroviaire ..... p. 25

Transport maritime ..... p. 41

Transport accessibles ..... p. 47

Évaluation de l'effet de la Loi ..... p. 61

L'équipe de l'Office ..... p. 65

Message de la présidente

Alors que nous amorçons la revue de nos activités de l'année 2002, l'Office des transports du Canada est sur le point d'achever un siècle de prestation de services à la population canadienne.

Tout a commencé en 1903 alors que le Parlement adoptait l'*Acte des chemins de fer* et, avec sa promulgation l'année suivante, créait la première Commission des chemins de fer. À la suite d'une série de fusions et d'évolutions, la compétence de l'Office s'est étendue des questions relatives aux chemins de fer d'abord, puis aux modes de transport aérien et maritime, avec la responsabilité d'en éliminer tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'évolution de l'Office a coïncidé avec les progrès technologiques, l'évolution des besoins de l'économie et les autres rapports changeants de l'industrie des transports du Canada.

Pendant mes plus de 30 années de travail dans les transports, j'ai été témoin et actrice de ces changements. En 1996, je suis devenue présidente de l'Office des transports du Canada. Depuis, mes collègues et moi avons observé, comme membres du tribunal, une industrie qui sert les Canadiennes et Canadiens en dépit des réalités économiques changeantes dont les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'augmentation des services dans certains secteurs, les coupures dans d'autres, la concurrence mondiale et l'évolution des demandes des consommateurs. La tendance de la politique du gouvernement du Canada pendant cette période était de laisser une plus grande latitude aux forces du marché et de réduire la réglementation.

En ces temps troublés, l'Office des transports du Canada est profondément engagé dans son rôle d'organisme de réglementation et de délivrance de permis aux transporteurs relevant de la compétence du fédéral, et dans son mandat d'informer les Canadiennes et Canadiens de nos responsabilités et de nos décisions.

Le règlement des différends, activité qui n'est jamais facile, est au cœur de notre mandat. Si la plainte d'une partie – un voyageur, un expéditeur ou une municipalité – contre un transporteur de compétence fédérale n'a pas été réglée, la question peut nous être soumise en une audition équitable. À l'Office, notre trousse contient toutes sortes d'outils pour faciliter le règlement des différends.

La voie conventionnelle est une démarche officielle par laquelle la plainte est logée et les membres de l'Office, dans une cour de justice, décident de la question après avoir entendu l'échange de plaidoiries et les avis de son personnel. En 2000, nous avons cependant commencer à recourir à la médiation dans le cadre d'un projet pilote. Je suis ravie de dire que l'année dernière, parmi tous les différends qui ont fait l'objet de médiation – la plupart ayant trait aux chemins de fer et au transport accessible – huit ont été réglés par cette voie.

Un autre projet pilote lancé en 2002 a trait aux audiences modifiées. Lorsque les membres de l'Office n'ont pas assez d'information ou que celle-ci est contradictoire, ils vont à la source de la plainte et écoutent les parties en litige dans une audition orale. Cette audition modifiée va au cœur du problème et permet de prendre rapidement une décision.

En 2000, le Parlement donnait à l'Office un autre outil innovateur de règlement des différends : le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau et le personnel de l'Office offrent aux Canadiennes et Canadiens

un nouveau moyen musclé de régler les plaintes des consommateurs à l'égard de l'industrie du transport aérien. Le 1er octobre, nous avons accueilli Mme Liette Lacroix Kenniff à titre de nouvelle commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle remplace M. Bruce Hood qui a occupé ce poste pendant deux ans. De plus, le 16 décembre, l'Office accueillait M. Beaton Tulk à titre de nouveau membre.

On ne peut parler des réalisations de l'année et passer sous silence l'équipe de l'Office, ses membres et son personnel qui ont travaillé ensemble pour beaucoup accomplir. Je suis heureuse de souligner que les résultats du récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de l'Office, publiés en décembre 2002, ont révélé que 89 pour cent de nos employés pensent que l'Office est un bon endroit de travail et que 93 pour cent sont satisfaits des conditions de travail. Naturellement, il y a des zones grises et nous y travaillons. Mais nous sommes certains de disposer d'une équipe travailleuse et dévouée, motivée et enthousiaste, le fondement solide qui permet à notre organisation d'entreprendre son deuxième siècle d'activités.

En vue de préparer ce passage, la direction de l'Office a passé une grande partie de l'année 2002 à discuter avec les autorités de Transports Canada des modifications possibles de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office se réjouit des mesures législatives prises par le ministre des Transports en matière de réglementation et réagira aux directives du Parlement, comme il l'a toujours fait, en défendant les intérêts des Canadiennes et Canadiens.

Marian L. Robson

Sommaire

En 2002, l'Office des transports du Canada a conclu sa sixième année complète en tant que tribunal administratif quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation des transports de compétence fédérale.

L'Office fait la promotion de pratiques efficaces et équitables dans les transports aérien, maritime et ferroviaire. Son mandat comprend, entre autres choses, la délivrance de permis et de licenses aux transporteurs aériens et ferroviaires; l'approbation de la construction des lignes ferroviaires; la protection des intérêts des exploitants de navires canadiens lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes; et le règlement des plaintes et des différends relatifs aux transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. L'Office travaille également à éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

La communication avec les Canadiennes et les Canadiens est une des priorités de l'Office dans la réalisation d'un réseau de transport efficace et accessible. Les programmes de l'Office visent à informer et à consulter les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport. Au moyen de documents imprimés, de son site Internet et de sa participation à des événements publics, l'Office offre de l'information sur ses services ainsi que sur les droits et obligations tant des exploitants des services de transport que de leurs usagers.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office soumet chaque année au Parlement un rapport sur ses activités dans chaque secteur qu'englobe son mandat : transports aérien, ferroviaire, maritime et accessible.

Pendant l'année 2002, l'Office a émis un total de 494 arrêtés, 704 décisions, 60 accords, 1 367 permis, 46 décisions finales rendues par lettres, 2 671 ordonnances et 488 décisions provisoires uniques. De ceux-ci, 5 134 avaient trait au transport aérien, 277 au transport ferroviaire, 175 au transport maritime et 244 au transport accessible.

Le présent rapport annuel résume les activités de l'Office sous quatre chapitres : transports aérien, ferroviaire et maritime, et transport accessible. Chaque chapitre donne un aperçu non seulement du travail réglementaire et administratif lié à chaque secteur, mais aussi des décisions et des initiatives importantes prises par l'Office. La liste des décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel est présentée à la fin de chaque chapitre.

Voici certains faits saillants du chapitre sur le transport aérien :

- Les membres de l'Office ont traité une plainte de rage de l'air impliquant un passager indiscipliné et un affréteur dans le cadre d'une audience modifiée. Le transporteur aérien avait refusé de donner passage de retour à un passager qui avait fumé dans les toilettes lors de l'allée.
- L'Office a ordonné à un organisateur de voyages du Québec de cesser de vendre des vols vers des destinations à l'étranger après que celui-ci n'a pu fournir le nom d'un transporteur aérien autorisé à effectuer les vols.
- Les modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens* ont été envoyées au ministère de la Justice aux fins d'examen. Ces modifications visent à prendre en compte la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers entrée en

vigueur le 4 avril 2000 ainsi que la Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998.

- L'Office a fixé à 120 jours la période limite au cours de laquelle Air Canada pouvait exiger une taxe supplémentaire des passagers des vols internationaux. L'Office a exprimé son inquiétude sur la prolifération au cours des dernières années de ces taxes supplémentaires dans l'industrie de l'aviation.
- M^me^ Liette Lacroix Kenniff a été nommée commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^er^ octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood.
- En décembre, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les voyageurs laissés à leur compte après qu'une agence de voyages de Toronto a vendu plus de 700 billets d'avion sans remettre le paiement aux lignes aériennes concernées.
- L'Office a embauché un consultant indépendant pour effectuer une étude des prix pratiqués sur les routes intérieures dans l'Ouest du Canada. Il a lancé un appel d'offres pour les services d'un consultant qui fera une étude similaire dans la région de l'Atlantique.

Les faits saillants du chapitre sur le transport ferroviaire comportent :

- La décision de l'Office sur la demande de la Ferroequus Railway Company de droits de circulation sur les lignes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada entre Camrose (Alberta) et le port de Prince Rupert (Colombie-Britannique).
- La décision de l'Office sur deux plaintes présentées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spécialisées, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public pendant la campagne agricole 2000-2001.
- L'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* qui comportait des consultations officielles auprès des compagnies ferroviaires, des expéditeurs et des organismes gouvernementaux afin d'obtenir des commentaires sur le projet de modification.
- D'autres consultations ont eu lieu sur des sujets tels l'établissement du revenu généré par le transport du grain de l'Ouest, le taux et les frais d'entretien des travaux ferroviaires aux passages à niveau et le processus de médiation de l'Office.
- L'Office a révisé sa liste d'arbitres auxquels on fera appel lors des séances d'arbitrage.
- L'Office a conclu ses consultations en vue de la mise au point d'un nouveau Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers, anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe « A ».
- Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que l'Office peut, s'il y a lieu, appliquer les lois fédérales sur les franchissements routiers de compétence provinciale.
- Le programme de médiation.

Les faits saillants du chapitre sur le transport maritime sont :

- Dans le cadre d'un programme de mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage, un comité de quatre membres de l'Office a effectué une consultation dans six grandes villes du pays. Il a entendu 67 parties concernées et reçu 15 mémoires.
- L'Office a publié la Liste de la flotte marchande du Canada sur son site Internet.
- Une audience orale a été tenue à Québec afin d'entendre les parties à un différend relatif à une demande de licence de cabotage.

- L'Office a effectué un sondage sur la qualité de ses services et la satisfaction de ses clients en matière de cabotage.
- Après une audience publique de trois jours à Montréal, l'Office a décidé que l'augmentation de tarif proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides était préjudiciable à l'intérêt public. Il a recommandé une plus faible augmentation du tarif.
- L'Office a recommandé la médiation entre l'Administration de pilotage des Grands Lacs et la Fédération maritime du Canada sur une augmentation de tarif proposée. Les deux parties ont négocié avec succès et ont conclu entre elles une entente sur une proposition de tarif.
- À la fin de l'année, l'Office a suggéré la médiation entre l'Administration de pilotage de l'Atlantique et la Fédération maritime du Canada pour régler une augmentation de tarif.
- Le projet de loi C-14, une loi modifiant les règles en matière de dépôt en vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* et d'autres lois, a été adopté le 30 janvier. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de dépôt.

Faits saillants du chapitre sur le transport accessible :

- L'Office a rendu une décision sur la plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada, dans laquelle il conclut que M^me^ McKay-Panos n'est pas une personne déficiente au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). M^me^ McKay-Panos a interjeté appel de cette décision à la Cour fédérale.
- Dans une autre décision relative à l'obésité, l'Office a décidé que le plaignant avait une déficience au sens de la Loi, mais qu'il n'avait pas été confronté à un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.
- Après avoir reçu 10 plaintes relatives aux allergies, l'Office a examiné la question d'ordre juridictionnel de savoir si une allergie constitue une déficience au sens de la partie V de la Loi et a décidé que de telles plaintes doivent être considérées au cas par cas.
- L'Office a reçu des plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique et a commencé à étudier la question d'ordre juridictionnel de savoir si l'usage d'oxygène thérapeutique peut constituer une déficience au sens de la Loi.
- L'Office a continué à faire enquête sur une plainte du Conseil des Canadiens avec déficiences relative au niveau d'accessibilité des voitures *Renaissance* de VIA Rail.
- L'Office a fait enquête sur six plaintes relatives au prix des billets d'avion pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience.
- L'Office a rendu une décision sur la plainte contre VIA Rail relative au niveau d'assistance prêté à un groupe de passagers en fauteuils roulants en décembre 1993. La plainte de Jean Lemonde avait d'abord été déposée auprès de l'Office national des transports, mais avait ensuite fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale.
- L'Office a étendu son projet pilote de médiation au transport accessible.
- L'Office a analysé les commentaires des parties intéressées sur les modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* qui permettraient de l'appliquer aux appareils comptant 20 à 29 sièges.
- L'Office a tenu des consultations publiques sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins.

- Les sondages de contrôle de l'Office sur les trois codes de pratiques, pour les transports aérien et ferroviaire et les traversiers, en étaient à des étapes différentes après leur entrée en vigueur le 1er janvier 2002.
- Les agents de l'Office ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle des trois codes de pratiques.
- L'Office a tenu des consultations publiques relativement à un nouveau code de pratiques visant l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (Code de communication). L'Office a élaboré un guide expliquant ce code.
- L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens.
- L'Office a participé à l'examen de la Norme d'aménagement pour accès facile (B651) de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et a contribué à l'élaboration de l'ébauche de la norme proposée d'aménagement pour accès facile des appareils distributeurs qui a été soumise à la CSA.
- Transports Canada a lancé son Portail du transport accessible qui offre de l'information sur les services de transport accessible partout au Canada. L'Office a participé à ce projet.
- L'Office a publié une liste de contrôle afin d'aider les agences de voyages et l'industrie des services de transport à prendre des dispositions de voyages pour les voyageurs ayant une déficience.

Le chapitre sur l'Évaluation de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* précise les problèmes que l'Office a identifiés dans l'administration de la Loi en 2002.

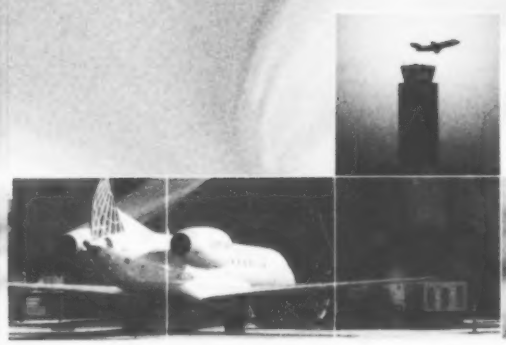
Le chapitre intitulé « Équipe de l'Office » présente les membres, le personnel et le Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel agit à titre d'organisme consultatif sur les questions d'accessibilité. Cette section contient également une description du fonctionnement de l'Office en décrivant le rôle de chacune de ses directions.

Ce chapitre décrit également :

- Le processus officiel de traitement des plaintes.
- L'audience modifiée, une expérience conçue par l'Office en vue de permettre l'audition des plaintes dans un cadre informel.
- La médiation, un projet pilote applicable aux transports ferroviaire, maritime et accessible.
- La fonction moderne de contrôleur, soit un programme de modernisation des pratiques de gestion du gouvernement.
- Le Programme des langues officielles.
- Les résultats de l'Office dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.
- Gouvernement en direct, une initiative du gouvernement en vue d'améliorer les communications avec les Canadiennes et Canadiens au moyen des technologies de pointe.

Enfin, énumérés à la fin de ce chapitre, sont les lois et les règlements que l'Office des transports du Canada administre.

AÉRIEN



L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers en plus d'en appliquer les exigences prescrites. Il participe à la négociation d'accords internationaux en matière de transport aérien, voit à leur mise en œuvre et administre les tarifs aériens internationaux. L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés sont raisonnables et respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents. Il traite les plaintes relatives aux prix du transport aérien sur les routes intérieures non concurrentielles. Par l'entremise de son Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, il traite également les plaintes des consommateurs à ce sujet.

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, les grands transporteurs aériens du monde entier ont dû faire face à des pertes financières considérables et à l'insolvabilité pendant que l'industrie du transport aérien en difficulté composait avec la chute de la demande et l'augmentation des frais d'exploitation, conséquences du 11 septembre 2001.

Au Canada, l'industrie du transport aérien s'en est mieux tirée. WestJet a poursuivi son expansion et Air Canada, pendant qu'elle se débattait avec des pertes financières, lançait sa filiale, Zip Air, un transporteur qui offre des tarifs réduits associés à un service à bord minimal dans l'Ouest du Canada.

L'Office a constaté une augmentation des activités de délivrance des licences de transporteur aérien et des demandes de permis d'affrètement par rapport à l'année précédente, dont une partie s'est produite au début de 2002 alors que les transporteurs comblaient les lacunes du service aérien provoquées par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001.

Plusieurs nouveaux transporteurs aériens ont vu le jour en 2002, dont certains exploitent des appareils comptant 90 sièges ou plus. L'Office a délivré des licences aux transporteurs Air North Yukon, Jestsgo, Zip d'Air Canada, Zoom Airlines et HMY Airlines, et a rétabli la licence de CanJet Airlines. L'Office a délivré un total de 159 nouvelles licences en 2002, par rapport aux 147 de 2001.

TARIFS

Tout transporteur aérien du Canada est tenu de publier un tarif qui contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de ses services, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui exploitent des services internationaux à destination ou en provenance du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs aériens qui exploitent des activités entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ces derniers ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales du transport.

RAGE DE L'AIR

En 2002, l'Office a rendu une décision dans cinq cas de rage de l'air. Ces cas avaient été provoqués par divers conflits sur la façon qu'ont les transporteurs aériens de transiger avec les passagers ayant une conduite indisciplinée pendant un vol.

Les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions aux passagers ayant une conduite indisciplinée. Toutefois, pour protéger les passagers contre les mesures arbitraires, le tarif du transporteur doit énoncer clairement les sanctions auxquelles s'exposent les passagers jugés turbulents. Il peut s'agir d'un refus de transport à bord des appareils du transporteur pour une période déterminée, voire le bannissement à vie.

Dans un cas, un transporteur aérien canadien, Skyservice, refusait de prendre un passager à bord du vol de retour parce que ce dernier avait fumé dans les toilettes deux semaines plus tôt pendant le vol Toronto – Port of Spain, Trinidad.

Après cet incident du 14 mars 2001, l'équipage de Skyservice a recommandé qu'une lettre d'avertissement soit envoyée au passager avant le vol de retour, mais le responsable de la sécurité du transporteur avait plutôt décidé qu'une lettre refusant tout transport futur par Skyservice était justifiée.

Le passager a déposé une plainte auprès du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien qui l'a fait suivre à l'Office. Les membres de l'Office ont établi que l'information des deux parties était contradictoire et insuffisante. Ils ont donc décidé de tenir une audience modifiée à Toronto, lieu d'où provenait la plainte.

L'audience modifiée, soit une audition verbale simplifiée pendant laquelle les membres posent des questions aux parties en litige dans un cadre informel, a été tenue à Toronto le 25 juillet 2002. (La procédure d'audience modifiée est décrite à la page 70.)

Le 31 octobre 2002, l'Office décidait qu'il n'y avait aucune preuve que le passager constituait un danger pour la sécurité de l'appareil lors du vol de retour. L'Office a aussi décidé que le tarif de Skyservice n'énonçait pas clairement la politique du transporteur en matière de refus de transporter un passager. L'Office a ordonné à Skyservice de modifier son tarif pour y énoncer clairement sa politique et de rembourser au passager le prix du vol de retour ainsi que les dépenses qu'il avait encourues après avoir été abandonné à Trinidad pendant trois jours.

Dans une autre décision relative à un refus d'embarquement, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur de payer le même montant en dédommagement sans égard au prix original du billet. L'Office a décidé que le prix payé par le passager n'a aucun rapport avec le fardeau ou l'inconvénient occasionné au passager qui se voit refuser l'embarquement.

En vertu des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* le 5 juillet 2000, l'Office peut exiger qu'un transporteur dédommage tout passager qui encourt des frais à cause du défaut du transporteur de respecter les dispositions fixées par son tarif.

L'Office examine également les tarifs internationaux afin de s'assurer qu'ils respectent la loi canadienne et les accords bilatéraux pertinents. En 2002, l'Office a traité 7 032 demandes spéciales de tarif. Il a également traité 23 plaintes de transporteurs relatives aux pratiques en matière de prix des autres transporteurs. Dans la plupart des cas, le personnel de l'Office règle le point en question de façon informelle. Dans 10 cas, l'Office a dû délivrer des arrêtés formels.

L'Office a reçu 71 plaintes de consommateurs en 2002 relativement aux prix pratiqués sur des routes internationales et transfrontalières. Dans 30 autres cas, le personnel de l'Office a répondu aux demandes des passagers avant qu'elles deviennent des plaintes. En 2002, l'Office a pris 13 décisions importantes relatives aux plaintes de consommateurs, y compris les cinq cas de rage de l'air mentionnés plus haut.

En 2002, l'Office a reçu 14 623 dépôts de tarif des transporteurs aériens se proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de voyage à leur tarif international. Quatre-vingt-quinze pour cent des dépôts ont été faits électroniquement. Le dépôt électronique des tarifs, qui constitue une partie de la contribution de l'Office à l'initiative de Gouvernement en direct, accélère le processus d'approbation et permet une plus grande flexibilité aux transporteurs aériens. En 2003, le personnel de l'Office participera à la révision du *Règlement relatif au système informatisé de réservation* entreprise par Transports Canada.

AFFRÈTEMENTS INTERNATIONAUX

Pendant les premiers mois de 2002, le personnel de l'Office a reçu de nombreuses demandes du public relatives à un organisateur de voyages du Québec connu sous le nom de Canada Air Charter. Ce dernier faisait la publicité de vols affrétés internationaux (la plupart vers les Caraïbes et l'Amérique centrale et du Sud). Les requérants voulaient savoir si cette société avait une licence et la réponse était non.

En avril 2002, l'Office a reçu une demande d'Electra Airlines, un transporteur aérien installé à Athènes en Grèce, qui voulait une licence pour effectuer des vols vers des destinations pour lesquelles Canada Air Charter faisait la publicité. L'Office a rejeté la demande parce qu'Electra Airlines n'était pas détenteur de la licence prescrite pour le transport aérien international à la demande.

Préoccupé par cette situation, l'Office a écrit à Canada Air Charter lui demandant de fournir l'information sur le transporteur aérien avec lequel elle faisait affaire. Insatisfait de la réponse qu'il a reçue, l'Office, en un geste sans précédent, a délivré le 7 mai 2002 une ordonnance de cesser et de s'abstenir enjoignant à Canada Air Charter de cesser de vendre les services de vols affrétés au public.

En juin, un transporteur aérien britannique a demandé à l'Office une licence d'exploitation des

vols pour lesquels Canada Air Charter faisait la publicité. La demande a été refusée, car l'Office n'autorise que dans des circonstances exceptionnelles un exploitant étranger de vols affrétés à offrir du transport aérien entre le Canada et un pays autre que le sien. Lorsque l'Office prend de telles décisions, il doit tenir compte tant des intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à ce service que ceux des transporteurs aériens canadiens qui offrent peut-être déjà un service semblable.

Le 5 juillet cependant, l'organisateur de voyages a remis son permis provincial à l'Office de la protection du consommateur du Québec, qui a immédiatement nommé un administrateur devant se charger des consommateurs qui avaient acheté des forfaits de Canada Air Charter. Par la suite, l'Office a refusé toute demande de licence qui avait été déposée au nom de l'organisateur de voyages. À la fin de 2002, le cas était toujours entre les mains des autorités du Québec. Le personnel de l'Office sait que quelque 6 000 cas individuels auront fait l'objet d'un examen par l'administrateur provincial désigné.

Pendant l'année 2002, l'Office a examiné un total de 64 demandes de transporteurs aériens étrangers visant l'exploitation de vols affrétés du Canada vers des pays autres que les leurs. De ces demandes, 29 ont été refusées après que l'Office a établi que la capacité offerte par les transporteurs canadiens offrant des vols réguliers et affrétés était suffisante. L'Office a examiné toutes les demandes à la lumière de l'alinéa 22(*b*) du *Règlement sur les transports aériens* qui prévoit que la délivrance d'un permis d'affrètement doit être conforme aux politiques canadiennes en matière de transport national et international. En particulier, l'Office a considéré les demandes dans le contexte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers annoncée par le ministre des Transports le 4 avril 2000. La ligne directrice 9 de cette politique énonce que les intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à de tels services doivent s'harmoniser avec les intérêts des transporteurs canadiens concernés.

Tout détenteur d'une licence internationale service à la demande (affrètement) doit obtenir un permis-programme de l'Office ou une autorisation afin

Permis d'affrètement délivrés	2001	2002
Vols affrétés de passagers non revendables (y compris les vols affrétés sans participation)	341	453
Vols affrétés de marchandises non revendables (y compris les vols affrétés sans participation - cargo-bétail et vols affrétés transfrontaliers de marchandises)	237	163
Vols de passagers revendables (y compris les vols affrétés à but commun, combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et pour voyage à forfait, voyages à forfait, vols avec réservation anticipée et vols affrétés transfrontaliers de passagers)	768	878
Statistiques additionnelles		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	706	1 008
Modifications apportées aux programmes d'affrètement approuvés	296	285

d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger, ce qui garantit la conformité avec le *Règlement sur les transports aériens*. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières afin de protéger les paiements anticipés qu'ont effectués les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoit des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2002, l'Office a traité 423 situations d'urgence de ce genre, dont 197 exigeaient une autorisation des membres de l'Office.

L'Office modifie le *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers, entrée en vigueur le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998. L'Office amorçait des consultations sur ces modifications en décembre 2000. En 2002, les modifications ajustées étaient communiquées au ministère de la Justice aux fins d'examen. En 2003, elles seront publiées dans la Partie I de la Gazette du Canada aux fins de commentaires. D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office continue d'exempter les transporteurs aériens des dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces politiques. En 2002, l'Office a consenti 19 telles exemptions générales.

Les modifications proposées réduisent le nombre de types de vols affrétés internationaux de dix à quatre : vol affrété de passagers revendable, vol affrété de passagers non revendable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les dispositions relatives aux vols affrétés transfrontaliers sont incorporées à celles relatives aux vols affrétés internationaux de façon à ce que les mêmes règles s'appliquent aux deux.

Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens.

Les objectifs de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers visent à accroître le choix des voyageurs canadiens sur les marchés internationaux; à éviter les contraintes indues découlant de la réglementation économique; à appuyer l'expansion de l'industrie canadienne des services à la demande; et à préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers ainsi que l'intégrité des accords bilatéraux du Canada en matière de services aériens internationaux réguliers.

La Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo offre à l'expéditeur plus de choix du fait que plus d'un client du service peut affréter un appareil. En outre, les transitaires et les groupeurs de fret peuvent affréter un appareil auprès d'un transporteur qui détient une licence pour ensuite revendre de l'espace à l'expéditeur. La politique permet aussi à l'Office de consentir une autorisation spéciale aux transporteurs aériens étrangers pour les vols affrétés de marchandises sans participation provenant d'un point situé au Canada ou à l'étranger à destination ou au départ d'un pays tiers, ce que la politique désigne sous le nom de vol affrété tout-cargo « de cinquième liberté ». (Les libertés sont expliquées à la page 20.)

Pendant l'année 2002, l'Office a approuvé 92 demandes de vols affrétés tout-cargo de cinquième liberté d'un point situé au Canada et 184 demandes semblables d'un point situé à l'étranger.

SUPPLÉMENTS

Le 7 juin 2002, l'Office imposait une limite de 120 jours au supplément carburant que demandait Air Canada de tous les passagers des vols internationaux. Air Canada, qui devait faire face à l'escalade des frais de carburant, cherchait à obtenir un supplément illimité pour les billets vendus le 10 juin 2002 ou après cette date.

Dans sa décision, l'Office soulignait qu'il y avait eu prolifération de suppléments dans l'industrie aérienne au cours des dernières années. L'Office exprimait son inquiétude de ce que le recours accru aux suppléments limite la capacité des consommateurs de comparer le prix des vols publiés puisque ce prix ne reflète pas habituellement le prix véritable que le consommateur devra payer au moment de l'achat. L'Office suggérait donc que les transporteurs aériens incorporent ces suppléments au prix.

Si on a recours aux suppléments, ils doivent cependant constituer une mesure temporaire en réaction à une augmentation imprévue et inévitable des frais. La question des suppléments faisait aussi l'objet des recommandations faites par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2002.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Liette Lacroix Kenniff est entrée en fonction à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1er octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood. Le commissaire examine et tente de régler les plaintes relatives au transport aérien qui ne sont pas réglées par le transporteur à la satisfaction du consommateur alors qu'il n'existe aucun autre recours. Le commissaire fait rapport au Parlement deux fois par année sur le nombre et le genre de plaintes reçues. Les rapports font également état du traitement que ces plaintes ont reçu, des transporteurs concernés, et aussi des problèmes systémiques cernés.

VIGNETTE

La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu plusieurs plaintes sur les conditions non hygiéniques des toilettes à bord d'un appareil d'Air Transat. Elle a donc fait part du problème à Santé Canada qui a effectué une inspection sur place de l'appareil du transporteur. Santé Canada a établi que la capacité du réservoir d'eaux usées de l'Airbus 310 du transporteur était insuffisante pour le nombre de passagers à bord. Air Transat a accepté d'augmenter la capacité dudit réservoir, ce qui devrait faire en sorte de maintenir les toilettes en fonction en tout temps pendant les vols.

En 2002, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a préparé et déposé deux rapports pour les périodes du 1er juillet au 31 décembre 2001, et du 1er janvier au 30 juin 2002. Mme Lacroix Kennif recommandait, entre autres choses, que les transporteurs aériens révèlent le prix véritable des billets, y compris les taxes, les suppléments et les frais supplémentaires, et qu'ils évitent de faire de la publicité trompeuse comme indiquer le prix de l'aller alors qu'on ne peut acheter qu'un billet aller-retour. La commissaire recommandait aussi que les transporteurs aériens dédommagent les passagers qui sont déclassés du service intégral au service sans superflu.

En novembre 2002, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les passagers laissés pour compte du fait qu'une agence de voyages de Toronto avait probablement vendu plus de 700 billets sans remettre le paiement aux transporteurs concernés. La commissaire avait demandé à ces derniers

d'accepter les billets vendus par l'agence de voyages, mais seules la British Airways et la BWIA-West Indies Airways ont accepté. À la fin de l'année, le problème avec les autres transporteurs aériens n'était toujours pas résolu.

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 1 764 plaintes écrites en 2002. La plupart ont été traitées par le processus informel de règlement des plaintes du commissaire. Huit d'entre elles ont été renvoyées à l'Office afin que ses membres les traitent par son processus officiel.

TYPES DE PLAINTES

Niveau I : client insatisfait qui se plaint directement au commissaire sans écrire d'abord au transporteur.

Niveau II : client insatisfait qui se plaint au commissaire après que le transporteur a négligé de répondre à sa plainte ou si le client est insatisfait de sa réponse.

SUJETS DES PLAINTES REÇUES EN 2002

Sujet	janvier à juin	juillet à décembre	total	%
Qualité du service	611	327	938	33,3
Horaire	346	165	511	18,1
Billet	208	223	431	15,3
Bagage	207	147	354	12,5
Refus d'embarquement	101	45	146	5,2
Réservations	77	50	127	4,5
Programme pour grands voyageurs	77	45	122	4,3
Sécurité	45	27	72	2,6
Prix	29	28	57	2,0
Suppléments	14	8	22	0,8
Passager indiscipliné	12	9	21	0,7
Fret	5	9	14	0,5
Mineur non accompagné	1	3	4	0,1
Allergies	1	1	2	0,1
Total	**1 734**	**1 087**	**2 821**	**100 %**

Le nombre total de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes parce que toute plainte comporte habituellement plusieurs sujets. Une plainte, par exemple, peut porter sur la qualité du service, la perte de bagages et des problèmes d'horaire.

Les données peuvent aussi différer de celles des rapports semestriels du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ceci résulte de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes, qui les collationne selon leur situation ponctuelle au moment du rapport et selon le changement occasionnel du sujet de la plainte.

PLAINTES REÇUES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin					juillet à décembre				
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	147	66	34	247	juillet	47	39	14	100
février	110	51	19	180	août	59	46	21	126
mars	86	59	18	163	septembre	53	40	13	106
avril	90	45	42	177	octobre	48	52	18	118
mai	70	68	28	166	novembre	48	80	36	164
juin	58	31	11	100	décembre	49	48	20	117
Total	**561**	**320**	**152**	**1 033**	**Total**	**304**	**305**	**122**	**731**

	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
Grand total	**865**	**625**	**274**	**1 764**

« Autre » renvoie à une plainte dirigée à une autre instance, par exemple, Transports Canada ou Industrie Canada.

PLAINTES RÉGLÉES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin					juillet à décembre				
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	107	51	26	184	juillet	140	61	12	213
février	89	56	24	169	août	97	31	21	149
mars	104	66	47	217	septembre	88	41	16	145
avril	78	56	26	160	octobre	74	45	13	132
mai	126	46	50	222	novembre	52	77	22	151
juin	123	50	10	183	décembre	60	96	17	173
Total	**627**	**325**	**183**	**1 135**	**Total**	**511**	**351**	**101**	**963**

	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
Grand total	**1 138**	**676**	**284**	**2 098**

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et l'information connexe sont affichés sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca). La commissaire préparera deux rapports semestriels en 2003. L'Office, pour sa part, continuera de parfaire le processus de traitement des plaintes afin de le rendre plus efficace.

LICENCES DE SERVICES AÉRIENS

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent passagers et fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (nolisés), à destination et en provenance du Canada. L'Office a traité 1 286 demandes de licences en 2002, une augmentation par rapport aux 1 182 de 2001. Cette activité comportait des demandes de nouvelles licences, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, le demandeur qui veut exploiter des services aériens publics à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est propriété canadienne et sous contrôle canadien. Tout demandeur canadien qui se propose d'avoir recours à des aéronefs moyens ou gros doit remplir certaines conditions financières. Les services aériens proposés par le demandeur ne peuvent pas être vendus ou offerts pour la vente au Canada avant que la licence ne soit délivrée, conformément à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2002, l'Office a effectué 76 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne prescrites par la Loi. Douze examens comportaient une enquête approfondie à cause de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou parce que ces derniers avaient des actionnaires minoritaires non canadiens ou des associés susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé quatre demandeurs parce qu'ils étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

SANTÉ FINANCIÈRE

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de lancement, les frais d'exploitation et les frais généraux pour 90 jours. Cette exigence est conçue pour garantir que le demandeur est en santé financière et qu'il a une chance raisonnable de succès ce qui, à son tour, minimise les interruptions de service et protège les consommateurs.

Le repli de l'industrie aérienne au Canada, marqué par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001, semble avoir offert des occasions à de nouveaux arrivés sur le marché. Le nombre de demandes de licence exigeant l'examen de la santé financière a augmenté. Au total, l'Office a réalisé sept examens de santé financière en 2002, dont trois concernaient des licenciés existants.

TRANSPORTEURS AÉRIENS SELON LA NATIONALITÉ

	Détenteurs d'une licence de l'Office à compter du 31 décembre 2001	Détenteurs d'une licence de l'Office à compter du 31 décembre 2002
Canadiens	878	854
Américains	745	730
Autres	108	107

LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

	Canadiens							
	Type d'appareil							
Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total	Américains	Autres	Total
Intérieur	833	19	13	31	896	–	–	896
International à la demande	400	17	12	23	452	719	86	1 257
International régulier	14	26	74	4	118	50	59	227
Total au 31 décembre 2002*	**1 247**	**62**	**99**	**58**	**1 466**	**769**	**145**	**2 380**

*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2001 était de 2 440.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut aussi suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination des chalets de chasse et de pêche font souvent de telles demandes).

DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

	Résultats en 2001	Résultats en 2002
Types de demandes :		
Nouvelles licences	147	159
Licences modifiées	143	125
Suspensions	206	249
Annulations	74	80
Rétablissements	74	88
Exemptions/décisions	154	178
Autres	2	5
Mesures prises par l'Office :		
Suspensions	211	207
Annulations	110	135
Rétablissements	61	60
Total	**1 182**	**1 286**

Des 159 nouvelles licences délivrées en 2002, 16 l'ont été aux six demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation d'un service aérien au moyen de gros aéronefs (capacité de 90 passagers et plus).

Licenciés	Type de services
Air North Charter & Training Ltd. exploitée sous la raison sociale d'Air North Yukon's Airline	• Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
Jetsgo Corporation exploitée sous la raison sociale de Jetsgo	• Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
HMY Airways Inc.	• Service international à la demande*
Zip Air Inc. exploitée sous la raison sociale de Zip	• Service intérieur
Zoom Airlines Incorporated	• Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
Air Transat A.T. Inc. exploitée sous la raison sociale d'Air Transat	• Service international régulier entre le Canada et l'Italie • Service international régulier entre le Canada et les Pays-Bas • Service international régulier entre le Canada et le Portugal • Service international régulier entre le Canada et l'Irlande • Service international régulier entre le Canada et la Belgique

*Les licences de service international à la demande délivrées à des demandeurs canadiens autorisent le transport de trafic affrété entre le Canada et un autre pays étranger.

L'IMP Group, exploité sous la raison sociale de CanJet Airlines, ne paraît pas dans le tableau ci-dessus parce que les licences qu'il détenait de l'Office avaient été suspendues à sa demande le 7 décembre 1998. L'IMP a demandé le rétablissement de ses licences avec de gros aéronefs le 7 mai 2002. Il a avisé l'Office qu'il avait changé son ancien nom de Air Atlantic en CanJet Airlines. L'Office a rétabli la licence pour le service intérieur, gros aéronefs, et la licence pour service international à la demande, gros aéronefs, le 19 juin 2002, et la licence pour service international régulier, gros aéronefs, le 4 novembre 2002.

L'Office a également consenti 14 exemptions de l'article 59 de la Loi, c'est-à-dire l'interdiction de vendre des services avant de détenir une licence. Afin de protéger les voyageurs contre les transporteurs qui ne détiennent pas une licence, l'Office a ordonné que tout argent reçu devait être placé en fiducie par le transporteur et qu'avant que toute réservation soit faite, tous les passagers devaient être avisés que le service aérien était assujetti à l'approbation du gouvernement. De même, toute publicité faite au nom du transporteur devait contenir cette information. Le transporteur éventuel était également tenu de

prendre des dispositions avec un transporteur licencié pour le transport de tous les passagers, sans frais supplémentaires pour eux, au cas où la licence ne serait pas délivrée à temps pour les dates retenues.

Le paragraphe 79(2) de la Loi énonce que l'Office peut, pendant une période ne dépassant pas 12 mois après l'incident, refuser de délivrer à tout transporteur qui contrevient à l'article 59 une licence de service aérien. L'Office a ainsi refusé de délivrer une licence à Electra Airlines avant le 31 octobre 2002 après avoir établi que cette dernière avait contrevenu à l'article 59 de la Loi, le 10 mai 2002. À ce jour, Electra Airlines n'a pas refait une demande de licence.

CESSATION OU RÉDUCTION DES SERVICES AÉRIENS INTÉRIEURS

Tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou
- la cessation d'un service régulier sans escale à l'année longue entre deux points du Canada réduirait sensiblement la capacité de cette route.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, à moins que le service aérien n'ait été exploité depuis moins d'un an. Dans ce dernier cas, la période de l'avis est de 30 jours. Tout transporteur aérien peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. La *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur qui désire cesser ou réduire un service doit offrir aux autorités élues du gouvernement municipal ou local des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure. Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné d'avis pertinent, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis pertinents de cesser ou de réduire un service aérien.

En 2002, l'Office a reçu des avis de cessation ou de réduction de service des transporteurs suivants :

Transporteur	Points et dates de cessation ou de réduction proposée
WestJet	Cessation du service aérien régulier sans escale à l'année longue entre Winnipeg et Thompson (Manitoba). Entrée en vigueur le 3 novembre 2002.
Jazz Air	Cessation des services aériens intérieurs desservant Yarmouth (N.-É.) et St. Leonard (N.-B.). Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Air Canada	Retrait de son code de vol de tous les vols autorisés par sa licence desservant High Level, Rainbow Lake et Peace River (Alberta); le service aérien sera désormais fourni par Central Mountain Air sous son propre code de vol. Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Jazz Air	Cessation du service vers Stephenville et de son service aérien régulier sans escale à l'année longue entre St. John's/Deer Lake, Deer Lake/Goose Bay, St. John's/Goose Bay et Deer Lake/Wabush (T.-N.-L.). Entrée en vigueur le 8 janvier 2003.

L'Office a étudié neuf questions relatives aux exigences de l'article 64 de la Loi en matière d'avis pour cessation ou réduction des services aériens. Dans cinq cas de plaintes, l'Office a décidé que l'article 64 ne s'appliquait pas. Ces cas ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Dans un autre cas, le détenteur d'une licence demandait s'il était tenu de donner avis, auquel cas il demandait la réduction de la période d'avis. L'Office a établi qu'aucun avis n'était nécessaire.

L'Office a reçu trois demandes d'exemption de l'avis ou de réduction de la période d'avis. Dans ces cas, l'Office a ordonné qu'un avis quelconque soit donné.

Pour ce qui est des avis de cessation ou de réduction du service offert par les transporteurs (comme l'illustre le tableau ci-dessus), l'Office n'a reçu aucune plainte en 2002 concernant un transporteur qui aurait omis de respecter ses obligations.

ACCORDS

Les accords bilatéraux de transport aérien et les autres dispositions prises entre gouvernements constituent le fondement juridique et réglementaire de l'exploitation des services aériens internationaux. Ces accords établissent les droits de trafic pour les transporteurs de chaque pays ainsi que le processus réglementaire d'application des lois dans les services aériens.

De concert avec les autorités de Transports Canada et du ministère des Affaires extérieures et du Commerce international, et sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada, le personnel de l'Office participe à la négociation des accords de transport aérien. Les négociations comportent la discussion des villes qui peuvent être desservies, de la capacité qui peut être offerte et des règlements relatifs aux prix. Le personnel de l'Office apporte son expertise à la préparation des documents des accords proposés, à la mise en œuvre des accords aériens, à la réglementation des services aériens y compris les questions relatives aux affrètements et aux accords des transporteurs commerciaux, comme le partage de codes. L'Office fournit aussi de l'information sur les activités de réglementation des autres pays à partir de l'information fournie par des sources auprès des autorités aéronautiques étrangères. Une fois un accord mis en place, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, est responsable de l'administration de ses dispositions relatives à la délivrance des licences et à la réglementation économique.

Le Canada est actuellement signataire de 73 ententes ou accords aériens bilatéraux. En 2002, le personnel de l'Office a participé à 11 négociations avec neuf pays et territoires soit par sa présence lors de réunions officielles avec les délégations d'Italie, de Russie, de Corée du Sud, de la République tchèque, de la Suisse et de Hong Kong, soit par correspondance avec Israël, la Nouvelle-Zélande et le Luxembourg. Le Canada a obtenu que les transporteurs aériens canadiens aient un meilleur accès à la Suisse, l'Italie, la République tchèque et la Nouvelle-Zélande en échange d'un meilleur accès au marché canadien pour les transporteurs de ces pays. Dans la plupart des cas, les accords comportent l'incorporation ou l'extension des droits de partage de codes, l'accès à plus de villes, l'élargissement des droits relatifs à la capacité assurée et les prix. Le Canada a également renouvelé et étendu des dispositions temporaires en vue de fournir des services entre le Canada et Israël.

Depuis les événements du 11 septembre 2001, l'industrie du transport aérien international a dû faire face à une baisse de la demande et à l'augmentation des prix liés à l'assurance, à la

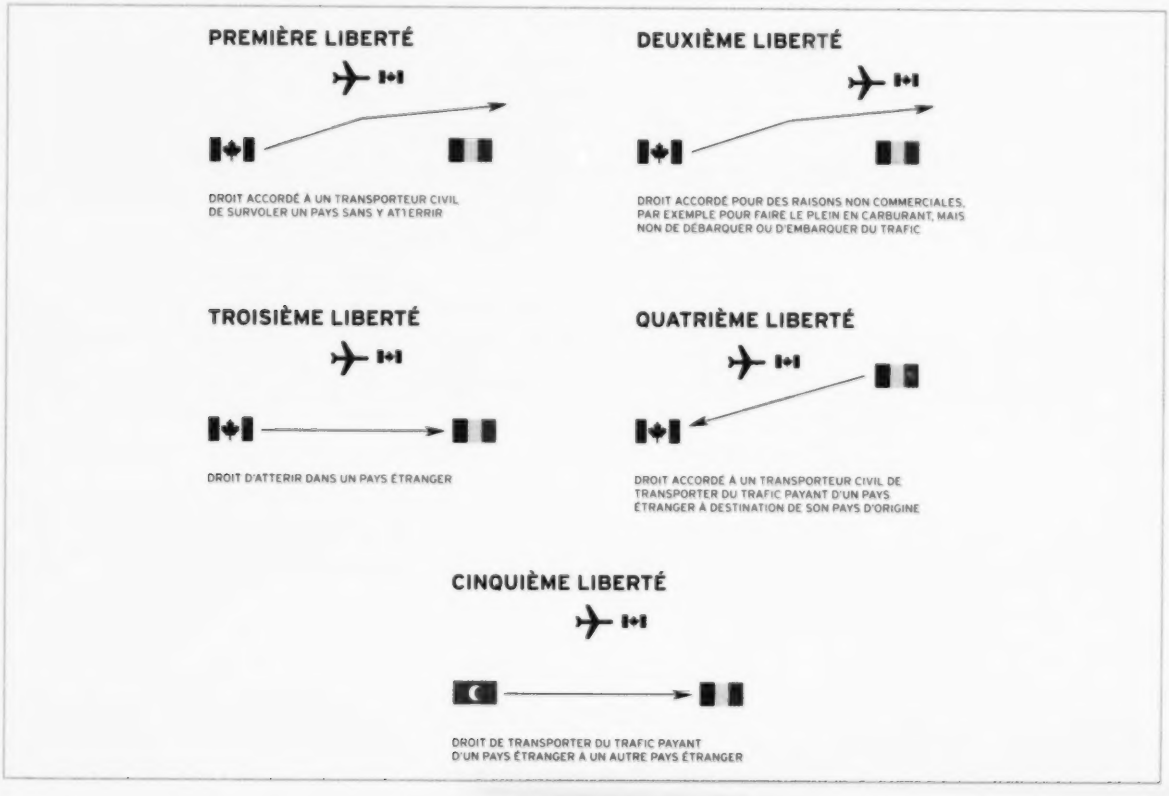
sécurité et au carburant. Cette augmentation des frais d'exploitation des services aériens internationaux a entraîné le recours plus fréquent par les transporteurs au partage des codes afin d'étendre ou de maintenir leurs réseaux de services internationaux. Par exemple, Air Canada et Mexicana ont élargi leur partage de codes en vue de permettre à Mexicana de vendre des vols en son nom entre Toronto et Rome, Madrid et Francfort, sur des vols d'Air Canada, contre une partie du service entre Mexico et l'Europe.

En 2002, l'Office a traité 98 demandes relatives aux ententes et aux accords aériens bilatéraux, ainsi qu'aux dispositions prises entre les transporteurs aériens, dont 69 avaient trait au partage des codes ou à la location d'aéronefs avec équipage.

L'Office peut accepter une demande d'attribution bilatérale supplémentaire, sur une base temporaire, quand les droits d'exploitation des services proposés ne sont pas prévus par une disposition ou un accord bilatéral. L'Office consulte les intérêts canadiens, les transporteurs et les aéroports en particulier, sur ces questions. L'attribution bilatérale supplémentaire est consentie temporairement. En 2002, l'Office a traité 17 demandes de services aériens bilatéraux supplémentaires comportant des droits comme le partage des codes, l'offre de services en vertu de la cinquième liberté et la desserte des villes qui ne sont pas prévues par un accord ou une entente. (Les libertés sont expliquées ci-aprés.)

En 2002, l'Office a délivré une licence (valide jusqu'en avril 2003) à Cargolux Airlines International, un transporteur aérien du Luxembourg,

LES CINQ LIBERTÉS



pour exploiter deux vols internationaux tout-cargo réguliers par semaine entre Calgary et le Luxembourg, sur la route Luxembourg – Prestwick – Seattle – Calgary – Prestwick. En outre, le transporteur est autorisé à transporter le trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick, c'est-à-dire d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté sur cette route.

L'Office a également délivré une attribution bilatérale supplémentaire permettant à Korean Air (en collaboration avec Air Canada) de continuer à exploiter les vols tout-cargo via Anchorage, en Alaska, et d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté entre Anchorage et Toronto.

En vertu d'une attribution bilatérale supplémentaire, Air Canada a exploité des services réguliers sur la route Toronto – Shannon – Dublin – Toronto pendant l'été, et Martinair Holland a exploité des services internationaux réguliers supplémentaires à destination et en provenance de Calgary et d'Edmonton d'avril à octobre 2002.

Le personnel de l'Office a aussi participé à divers forums de l'Organisation de l'aviation civile internationale, comme les sessions de la Division de la facilitation, et aux comités canadiens traitant de questions aériennes comme le Comité national de la facilitation.

En 2002, l'Office a commencé à restructurer sa banque de données interne sur les relations et les accords bilatéraux afin d'améliorer ses fonctions de recherche et de faciliter l'accès étendu. Ce travail se poursuivra en 2003.

FRAIS DE NAV CANADA

L'Office est le tribunal d'appel pour les frais de NAV Canada. Le 2 octobre 2002, NAV Canada déposait auprès de l'Office une annonce des redevances révisées pour les services de navigation aérienne en vertu de l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20. L'avis proposait, entre autres choses, une augmentation de trois pour cent des frais de service à la clientèle à compter du 1er janvier 2003. Les utilisateurs avaient jusqu'au 2 décembre 2002 pour s'opposer à la proposition. Le 13 décembre 2002, NAV Canada a déposé une annonce des frais de service révisés conformément à l'article 37 de la Loi précitée, qui reflétait la même augmentation de trois pour cent. Il y avait une période d'appel de 30 jours. À la fin de l'année, aucun appel n'avait été reçu.

VIGNETTE

Lorsqu'un passager se rendant au Costa Rica a cueilli son billet à l'aéroport international Pearson à Toronto, le prix était de 300 $ supérieur à ce qu'affichait le site Internet Grupo TACA. L'écart tenait à ce que le site Internet donnait le prix en dollars américains. La Grupo TACA a refusé de rembourser la différence, alléguant que le passager avait le choix de ne pas acheter le billet quand il a découvert le prix réel du billet. Le passager quant à lui avait compris que la Grupo TACA lui rembourserait cette différence à son arrivée au Costa Rica. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et la Grupo TACA a accepté de remettre un chèque au montant de 200 $ US à l'ordre du passager. Le transporteur a également apporté des modifications à son site Internet afin d'éviter d'autres malentendus.

ÉTABLISSEMENT DES PRIX DES TRANSPORTEURS AÉRIENS INTÉRIEURS

Pendant l'année 2002, l'Office a achevé une enquête sur des plaintes relatives aux prix pratiqués sur sept routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada. Dans tous les cas, l'Office a conclu que les prix n'étaient pas déraisonnables

quand on les comparait aux prix offerts par le transporteur sur d'autres services intérieurs concurrentiels. Une huitième plainte a été retirée.

Le 4 juillet 2002, le gouverneur en conseil a prolongé au 5 juillet 2004 la période pendant laquelle l'Office peut prendre une décision sur un prix déraisonnable sur les routes non concurrentielles au Canada en vertu de la Loi.

L'Office a continué en 2002 à surveiller les prix offerts par les transporteurs sur les routes non concurrentielles au Canada afin d'établir s'ils se comparent aux prix offerts sur des routes semblables concurrentielles.

L'Office a fait appel à un groupe indépendant de spécialistes de l'aviation, InterVISTAS Consulting, afin d'effectuer une étude sur l'établissement des prix. On a choisi les routes aériennes dans l'Ouest du Canada comme centre de cette analyse parce que la forte concurrence entre Air Canada et WestJet sur plusieurs de ces routes rend possible la comparaison des prix.

Le rapport d'InterVISTAS a conclu que les prix toujours disponibles d'Air Canada sur les routes étudiées sont demeurés relativement stables dans le temps. Le rapport soulevait des questions sur les prix des cinq routes suivantes : Kamloops – Vancouver; Kamloops – Whitehorse; Castlegar – Vancouver; Cranbrook – Vancouver; et Kamloops – Saskatoon. En 2003, l'Office fera enquête sur les prix de ces cinq routes et, s'il y a lieu, prendra les mesures qui s'imposeront. Le sommaire du rapport d'InterVISTAS est affiché sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

À la fin de 2002, l'Office a lancé un appel d'offres pour qu'un consultant entreprenne une étude semblable dans la région de l'Atlantique où le marché a été très actif. De nouveaux transporteurs, comme CanJet et Jetsgo, sont entrés en scène, d'anciens transporteurs ont pris de l'expansion et d'autres, comme Jazz Air, ont abandonné plusieurs marchés. En 2003, l'Office publiera les résultats de l'étude des prix dans l'Est du Canada et, si les ressources le permettent, entreprendra une autre étude d'une région canadienne.

VIGNETTE

Plusieurs Canadiens et Canadiennes ont annulé leurs plans de voyages après les événements du 11 septembre 2001. À la suite de plaintes, Air Canada a émis des bons d'échange valables pendant 12 mois et, après que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a communiqué avec le transporteur, ce dernier a accepté d'en étendre la durée à 24 mois à partir de la date de leur émission, pourvu que les prix modifiés et que toute différence de prix soient payés. Une famille qui avait acheté cinq billets non remboursables avait annulé son vol sur Air Canada et rendu à l'agent de voyages ses billets contre remboursement des taxes. Quand la famille a demandé un dédommagement à Air Canada, le transporteur a refusé alléguant que les taxes ont été remboursées lorsque billets ont été rendus à l'agence. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et Air Canada a accepté de donner à la famille cinq bons d'échange de voyage valables pour un an à partir de la date de leur émission. Ces bons d'échange avaient une valeur de 1 260,50 $, soit le prix hors taxes des cinq billets.

APPLICATION DE LA LOI

L'Office encourage le respect volontaire de la *Loi sur les transports au Canada*, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel des bureaux de l'Office de Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver effectue des inspections périodiques et exécute un programme d'enquêtes ciblées. En 2002, le personnel de l'Office a effectué 240 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et de 32 exploitants d'aérogares passagers. L'Office a également effectué 23 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a détecté de nombreuses infractions.

L'Office peut appliquer la Loi par l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Les autres options incluent les réprimandes officielles, les ordres de cesser et de s'abstenir, la suspension de licences, l'annulation de licences ou les poursuites.

Le programme de sanctions administratives pécuniaires est une option aux sanctions administratives et aux poursuites. Un avertissement officiel est habituellement la première étape, qui donne au transporteur la chance de prendre des mesures correctives, mais toute nouvelle violation d'une même disposition de la loi ou d'un règlement sera passible d'une sanction pécuniaire (de 5 000 $ à 25 000 $).

En 2002, l'Office a émis trois avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et un procès-verbal de violation. Soixante-neuf avertissements ont été émis à la suite des inspections périodiques de transporteurs. Quatorze avertissements informels ont également été émis à la suite d'inspections périodiques des installations.

Au printemps 2001, un procès-verbal de violation a été émis à un transporteur des États-Unis alléguant qu'il avait effectué quatre vols sans détenir une licence délivrée par l'Office. La sanction prévue était de 20 000 $. La sanction n'a pas été payée en deçà de la période prévue et la cause a été référée au Tribunal de l'aviation civile (TAC).

Une audition adjugée par le vice-président du TAC a été tenue le 17 janvier 2002. Le 2 février 2002, le TAC a conclu que le transporteur avait violé la *Loi sur les transports au Canada* tel que l'alléguait l'accusation. La sanction de 5 000 $ sous quatre chefs d'accusation a été maintenue pour un montant total de 20 000 $.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office a eu 324 contacts avec les médias en 2002 sur des questions relatives au transport aérien, par rapport aux 271 de 2001. Neuf communiqués et trois documents de renseignements ont été publiés sur des questions importantes de transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché en 2002.

Le centre d'appels du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 10 542 appels en 2002. Le personnel a participé à cinq salons professionnels sur les voyages aériens et la commissaire a personnellement fait des consultations auprès de groupes et d'associations représentant les consommateurs, les agents de voyages et les transporteurs aériens.

Une version révisée de *Prenez l'air averti*, un livret de 50 pages qui donne des conseils aux voyageurs aériens, a été publiée en septembre 2002. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en a distribué 30 000 exemplaires en 2002 par l'entremise du centre d'appels et des salons professionnels. Le livret est également disponible sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'information sur le Bureau du commissaire et sur ses activités est affichée sur le site Internet de l'Office. On peut aussi communiquer sans frais avec le Bureau au 1-888-222-2592, ou ATS (appareil téléscripteur pour les malentendants) au 1-800-669-5575, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

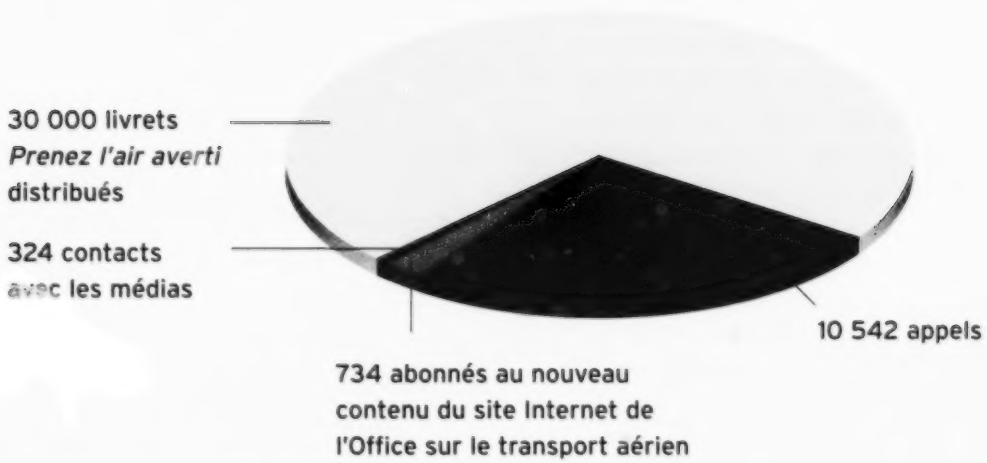
COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

AIR CANADA C. DAN MOTISCA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº 01-A-14 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office nº 99-P-A-2001 en date du 7 mars 2001, relative à une plainte de M. Dan Motisca concernant les prix offerts par Air Canada sur la route Vancouver – Prince Rupert.

Le dossier de requête en autorisation d'appel n'a pas été déposé auprès du Tribunal avant le 31 janvier 2002, conformément à l'ordonnance de la Cour fédérale en date du 28 mai 2001. La Cour a terminé la preuve.



FERROVIAIRE

Le mandat de l'Office en matière de transport ferroviaire porte, entre autres choses, sur la délivrance des permis et l'approbation de nouveaux chemins de fer; le règlement des différends qui surviennent entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou les autres parties relativement aux tarifs et au niveau de service; l'administration du programme des recettes maximales des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest; la cessation éventuelle de l'exploitation des services; et l'aliénation des actifs d'une ligne de chemin de fer.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, l'Office a rendu des décisions dans deux cas relatifs aux droits de circulation (le droit d'une ligne de chemin de fer d'emprunter les voies d'une autre ligne). Celles-ci revêtent une importance non seulement pour l'industrie du transport du grain, mais pour tous les expéditeurs qui ont recours aux services ferroviaires canadiens.

Dans une de ces décisions, l'Office a rejeté une demande de la Ferroequus Railway Company Limited qui voulait obtenir le droit de faire circuler ses chargements de grain sur les voies de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) entre Camrose (Alberta) et Prince Rupert (Colombie-Britannique). Le principe directeur de l'Office pour le rejet de cette demande est qu'un droit de circulation prévu par la loi n'est qu'une « mesure d'exception » qui exige qu'on fasse la preuve d'abus ou d'inefficacité du marché avant d'accepter une demande en vertu de l'article 138 de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans ce cas, l'Office a aussi tenu compte pour la première fois de l'intérêt public énoncé à l'article 138 de la Loi.

De même, lors de l'examen d'une plainte déposée par la Naber Grain & Seed relativement au niveau de service, l'Office a étudié la demande de l'expéditeur voulant que la Hudson Bay Railway Company puisse utiliser une partie des voies du CN pour faire circuler ses trains. La demande était faite à titre de mesure réparatrice pour les cas où le CN avait manqué à ces obligations en matière de niveau de service. L'Office a rejeté la demande de Naber, déclarant qu'il y avait à ce moment-là d'autres moyens de corriger le service insatisfaisant, autres que d'accorder des droits de circulation.

DROITS DE CIRCULATION

La Ferroequus a déposé sa demande de droits de circulation en octobre 2001, en vue de faire circuler ses convois de transport du grain sur les voies du CN à partir des lieux de correspondance du Canadien Pacifique (CP) à Lloydminster (Saskatchewan) et à Camrose (Alberta), jusqu'à Prince Rupert (Colombie-Britannique).

La Ferroequus soutenait que parce que son exploitation proposée recevrait le trafic provenant des voies du CP, cette demande se conformait à la décision de l'Office de 2001 sur la portée des dispositions relatives aux droits de circulation en vertu de l'article 138 de la Loi. L'Office avait conclu plus tôt que cette disposition ne lui permet pas de consentir un droit de circulation à une compagnie de chemins de fer qui veut obtenir le droit d'offrir ses services sur les voies de la compagnie de chemins de fer hôte.

Le CN et le CP ont soulevé de nombreuses questions de procédure relativement à la demande de la Ferroequus, dont l'utilisation des infrastructures du CP aux deux points d'échange de Lloydminster et Camrose, et l'offre de services de transport du grain de la Commission canadienne du blé (CCB) par exemple, sur les voies du CP. Le CP a demandé et s'est vu accorder la qualité d'intervenant dans cette affaire.

À la suite d'une audience pendant laquelle la Ferroequus a présenté sa proposition à l'Office, au CN et au CP, l'Office a déterminé qu'il ne pouvait étudier la demande telle qu'elle était présentée parce que la Ferroequus incluait l'utilisation des voies du CP aux deux points d'échange sans nommer le CP comme partie à la demande. L'Office a rejeté les arguments du CN et du CP relatifs à l'offre de services.

La Ferroequus a donc déposé une demande modifiée, éliminant toute référence à Lloydminster et aux infrastructures du CP à Camrose. L'Office a accepté la demande modifiée. Le CN et le CP ont interjeté appel auprès de la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office relative à l'offre de services et à l'acceptation de la demande modifiée. Les deux demandes ont été rejetées le 16 mai 2002.

Étant donné les conséquences sur l'industrie du transport du grain et la nature sans précédent de la demande pour tous les expéditeurs, l'Office a décidé de la tenue d'une audience publique. Celle-ci, présidée par cinq membres de l'Office, a eu lieu à Winnipeg (Manitoba), du 29 avril au 8 mai. Ce cas constituait une première parce que l'Office tenait compte des dispositions de l'article 138 de la Loi relatives à l'intérêt public. L'Office a aussi tenu compte des mémoires de plus de 20 organisations d'expéditeurs.

Le 10 septembre 2002, dans une décision majoritaire, l'Office a rejeté la demande en raison de l'absence de preuves convaincantes de quelque intérêt public que ce soit qui justifierait d'imposer les droits de circulation. L'Office a conclu que la Ferroequus n'avait pas prouvé l'existence de quelque problème que ce soit de tarif ou de service dans les marchés concernés, pas plus que le fait de consentir ces droits de circulation éliminerait ou atténuerait le défaut de concurrence adéquate et efficace. L'Office a conclu que l'acceptation de la demande de la Ferroequus aurait un effet négatif sur plusieurs participants du réseau de transport et de manutention du grain.

Un des membres, bien que d'accord avec la majorité, a conclu qu'il existe d'autres mesures correctives pour les problèmes de tarif et de service, comme l'interconnexion réglementée,

l'arbitrage ou le dépôt d'une plainte relative au niveau de service. Le membre a constaté qu'il faudrait qu'il y ait un problème grave, systémique et continu du marché pour accorder des droits de circulation à titre de mesure corrective.

Un autre membre, d'une opinion dissidente, appuyait l'acceptation de la demande de la Ferroequus à certaines conditions. Le membre a constaté que les avantages financiers pour les producteurs de céréales de la CCB générés par l'augmentation de la concurrence sur la ligne vers Prince Rupert compenseraient largement les inconvénients dont pourraient souffrir les producteurs non affiliés à la CCB. Le membre concluait que la demande servait l'intérêt public.

En octobre, la Ferroequus déposait une requête d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office auprès de la Cour d'appel fédérale. Cette dernière a accordé la demande le 6 décembre 2002. Le CN a aussi fait à l'Office une demande d'allocation des dépens encourus à cause de la demande de la Ferroequus du 25 octobre 2001. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

NIVEAU DE SERVICE

Le 11 juin 2002, l'Office a rendu une décision relativement à deux plaintes déposées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spéciales, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public au cours de la campagne agricole de 2000-2001. L'Office a tenu une audience du 28 janvier au 6 février 2002 à Saskatoon (Saskatchewan).

L'Office a déterminé que le CN n'avait pas assuré un niveau de service raisonnable en limitant l'allocation des wagons-trémies pour le transport de produits des cultures spéciales depuis les installations de Naber, à Melfort et Star City (Saskatchewan) et Kathryn (Alberta), à destination des ports de Vancouver et Prince Rupert (Colombie-Britannique), pendant les 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001.

L'Office a souligné que la livraison des wagons à Naber était limitée et que le manque de wagons dont cette dernière a souffert était parfois grave, ce qui a eu des effets négatifs sur son exploitation. L'Office a conclu que le réseau de manutention et de transport du grain du CN n'est pas en mesure de répondre aux besoins des expéditeurs de cultures spéciales. L'Office a aussi souligné qu'il s'agissait là de la troisième plainte de Naber et que le niveau du service reçu pendant la période visée par la plainte ne répondait toujours pas aux besoins de transport de Naber. Aussi l'Office a-t-il examiné la possibilité de trouver une mesure corrective efficace en vue de réduire la probabilité d'un autre manquement aux obligations du CN en matière de niveau de service.

Une des mesures que préconisait Naber était l'octroi à la Hudson Bay Railway Company du droit de faire circuler ses trains sur une partie de la ligne du CN afin d'offrir un service à ses installations de Melfort et de Star City. L'Office a rejeté cette demande de droits de circulation en raison de ce qu'il y avait d'autres moyens disponibles et a ordonné 11 mesures opérationnelles distinctes en matière de demande de wagons, d'allocation, de placement et autres.

En novembre, la Novell Polymers Inc. déposait une plainte sur le niveau du service offert par le CN. Novell prétendait que le CN avait manqué à ses obligations de transporteur public en refusant d'adapter ses wagons-trémies pour le transport de matières plastiques brutes. L'Office examinera cette question en 2003.

INTERCONNEXION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, qui fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire. La Loi permet aux expéditeurs de transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, aux tarifs établis de la règlement, si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 km du lieu de correspondance.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les activités d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office examine le règlement au besoin et à intervalles réguliers de cinq ans.

En août 2002, l'Office a entrepris un processus de consultation en vue de réviser le règlement. Il sollicitait les commentaires des parties intéressées sur l'application du règlement et les propositions de modification. L'Office demandait aussi des commentaires sur sa propre proposition de modification des prix d'interconnexion qui comportait une réduction générale de la structure des prix d'interconnexion afin de tenir compte de la baisse des coûts estimés pour chaque catégorie du trafic d'interconnexion.

L'Office a reçu 22 mémoires sur le projet de modification des prix, surtout des compagnies de chemins de fer, des expéditeurs et des gouvernements provinciaux. Ces mémoires soulevaient aussi plusieurs sujets, notamment la nécessité de réglementer l'interconnexion, le niveau de contribution aux frais fixes incorporés aux prix d'interconnexion, la définition des zones de distance d'interconnexion et la taille des rames nécessaire pour réduire le prix d'interconnexion par wagon.

L'Office examinera tous les mémoires en vue de l'élaboration du règlement modifié. Les modifications seront publiées dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en 2003.

L'Office a reçu en 2002 deux demandes d'interconnexion. Une des demandes, déposée par l'administrateur de la Canadian American Railroad Company, prévoyait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre la Canadian American Railroad Company et le CN au point où la New Brunswick Southern Railway Co. et le CN se joignent dans le port de Saint-Jean (Nouveau–Brunswick).

La Bangor & Aroostook System, dans sa réponse, demandait qu'en remplacement de l'ordonnance d'interconnexion, la demande soit étendue afin d'y inclure une demande de droits de circulation sur les lignes du CN au port de Saint-Jean et le traitement d'une plainte relative au niveau de service du CN, soit son refus d'accorder à la Canadian American Railroad Company l'accès au terminal de potasse sur la ligne du CN au port de Saint-Jean. Le CN s'est opposé à la requête, demandant qu'elle soit rejetée. La demande et l'objection du CN seront examinées en 2003.

La deuxième demande, déposée par le CN, visait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre le CN et la Montréal, Maine & Atlantic Railway à Sainte-Rosalie (Québec). De plus, l'Office devait déterminer si la jonction de Sainte-Rosalie constitue ou non un lieu de correspondance au sens de l'article 127 de la Loi. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

ARBITRAGE

L'arbitrage prévu à la partie IV de la Loi offre un moyen de régler les conflits entre expéditeurs et transporteurs par le recours à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres qui choisira l'offre finale sans modification de l'expéditeur ou du transporteur. À moins que les parties ne s'entendent sur un délai différent, l'arbitrage doit être achevé dans les 60 jours, ou 30 jours dans les conflits portant sur des tarifs de fret inférieurs à 750 000 $.

Aux termes de ce processus confidentiel, les parties choisissent leurs arbitres et jouissent de la flexibilité qu'offre cette procédure. De plus, la décision de l'arbitre est assimilée à une décision de l'Office.

Pendant l'année 2002, l'Office a reçu un avis de deux expéditeurs de leur intention de soumettre leur différend à l'arbitrage. Dans les deux cas, les expéditeurs ont plus tard avisé l'Office que la question avait été réglée sans recours à l'arbitrage.

L'article 169 de la Loi stipule que l'Office doit mettre à jour périodiquement sa liste d'arbitres. Le projet de loi C-34 a modifié cet article en 2000 afin d'y inclure que l'Office doit faire une déclaration du domaine d'expertise de chaque arbitre et de la façon dont chacun peut aider à la conduite de l'arbitrage.

En octobre, l'Office a mis sa liste à jour. La liste modifiée de 37 arbitres sera diffusée en 2003 aux établissements fédéraux et provinciaux d'arbitrage, aux compagnies de chemin de fer actives au Canada, aux principaux groupes d'expéditeurs et aux cabinets d'avocats qui ont participé aux procédures d'arbitrage antérieures. La liste sera disponible sur le site Internet de l'Office.

AUTRES PLAINTES RELATIVES AUX TARIFS OU AUX SERVICES

En juillet, l'Office a rendu une décision relativement à une demande faite par l'Association canadienne de transport industriel (ACTI) qui voulait obtenir de l'Office une déclaration à l'effet que le tarif nº CN 9000 de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et le tarif nº CPRS 6666 du Canadien Pacifique n'étaient pas autorisés par la Loi. Ces tarifs incorporent les frais supplémentaires que les compagnies de chemin de fer imposent aux expéditeurs, entre autres, pour les services comme le retour tardif des wagons, le changement de destination et le supplément carburant.

Le CN et le CP ont déposé une motion préliminaire questionnant la compétence de l'Office pour l'examen de la demande et le statut du demandeur pour la déposer, et qu'advenant son acceptation, que la demande soit scindée en deux.

L'Office a souligné que l'ACTI demandait une déclaration établissant que les tarifs visés n'ont pas « force de loi ». Selon l'Office, cela signifiait que si ces tarifs étaient contradictoires de quelle que façon que ce soit à la Loi ou s'ils enfreignaient la Loi, ils n'auraient pas de fondement juridique. En outre, la position de la demanderesse était que si les compagnies de chemin de fer n'étaient pas tenues de faire quelque chose en vertu de la loi, alors elles ne pouvaient le faire.

L'Office a reconnu qu'historiquement, il a le pouvoir nécessaire d'examiner une loi d'application générale. La *Loi sur les chemins de fer* et la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* sont des lois visant précisément cette industrie. Toutefois, la politique de la *Loi sur les transports au Canada* veut que l'industrie ferroviaire canadienne soit déréglementée, laissant le soin aux compagnies de chemin de fer d'effectuer

leurs activités comme bon leur semble, bien qu'elles soient assujetties à un nombre limité d'exceptions.

L'Office a déterminé qu'il n'a pas l'autorité réglementaire pour faire la déclaration qu'exigeait l'ACTI. Il a donc rejeté la demande. En résumé, les tarifs sont maintenant des questions commerciales qui doivent être réglées entre une compagnie ferroviaire et ses clients, tout en ayant accès à l'arbitrage et aux tribunaux pour régler des différends à l'étape précontractuelle ou postcontractuelle, respectivement.

De plus, l'Office a déterminé que si des expéditeurs redoutent des comportements anticoncurrentiels ou des conséquences dans ce cadre, concernant par exemple l'abus d'un pouvoir de marché dominant, ils peuvent porter le cas à l'attention du commissaire de la concurrence.

L'Office a accordé au CN et au CP leur motion de rejet de la demande.

CERTIFICATS D'APTITUDE

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. L'Office assure le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler. En 2002, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Montréal, Maine & Atlantic Railway Ltd., et à la Montréal, Maine & Atlantic Canada Co., qui ont pris la relève de la Canadian American Railroad Company et de la Bangor and Aroostook Railroad Company (et sa filiale à part entière, la Van Buren Bridge Company), et à d'autres compagnies de chemin de fer provinciales et américaines.

L'Office a aussi délivré un nouveau certificat d'aptitude à la Acadian Railway Trains L.P. pour son exploitation de trains touristiques alors qu'il décidait que deux autres exploitants de trains touristiques ne répondaient pas aux exigences du certificat.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2002

3986250 Canada Inc.

Acadian Railway Trains L.P.

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, (The Burlington Northern [Manitoba] Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

Canadien Pacifique Limitée

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

suite à la page 31

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company

The Kelowna Pacific Railway Ltd.

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montréal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.

Montréal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited, faisant affaire ou se proposant de faire affaire sous la raison sociale de White Pass & Yukon Route

Québec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

Deux autres certificats d'aptitude ont été modifiés, un pour le CP afin de tenir compte d'une nouvelle structure d'entreprise, et l'autre pour le Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc., afin de tenir compte de la fusion avec sa filiale, le Chemin de fer Baie des Chaleurs Inc.

Dans le cas de l'ancienne Devco Railway (dont le certificat avait été annulé), l'Office a délivré un nouveau certificat à la 510845 N.B. Inc. qui, à son tour, a été annulé pour être remplacé par un nouveau certificat délivré à la Sydney Coal Railway (changée ensuite en 3986250 Canada Inc.), qui a fait l'acquisition de cette exploitation.

L'Office a annulé le certificat de la Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd. À la fin de 2002, il étudiait la demande de certificat de la Prairie Alliance for the Future Inc.

En 2002, l'Agence métropolitaine de transport abandonnait son appel à la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office de lui refuser un certificat pour son service ferroviaire de banlieue à Montréal.

En 2003, l'Office continuera de traiter des questions d'ordre juridictionnel dans les demandes de nouveaux certificats ou de modification de certificats à mesure que l'industrie ferroviaire se restructure. Plus particulièrement, l'Office observera avec intérêt la B.C. Rail et l'Ontario Northland Railway qui réfléchissent à leur avenir.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut également être

appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale.* En 2002, l'Office a rendu cinq décisions à l'issue d'examens environnementaux préalables. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement.

L'Office a reçu une description de projet du CP d'un tunnel proposé à Windsor (Ontario), qui aux dires de CP, avec la construction d'une route, améliorerait la circulation ferroviaire et routière entre le Canada et les États-Unis.

L'Office a aussi vérifié la conformité environnementale de projets de construction de lignes de chemin de fer déjà approuvés à Edmonton et Prentiss (Alberta), et a poursuivi l'examen du projet de relocalisation d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta).

En réponse à certaines demandes, l'Office a aussi fourni de l'information aux parties intéressées sur la proposition d'une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario), et d'un lien ferroviaire avec l'aéroport Pearson de Toronto.

QUESTIONS D'INFRASTRUCTURES

L'Office règle des différends sur les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2002, l'Office a rendu des décisions dans sept différends sur les franchissements routiers des chemins de fer, trois différends sur des franchissements par desserte et cinq se rapportant à des passages à niveau privés. L'appel auprès de la Cour d'appel fédérale d'une décision antérieure de l'Office relative à un passage à niveau privé sera entendu en 2003.

L'Office a aussi reçu 61 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives aux passages à niveau, et a rendu deux décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale. Cette cause sera entendue en 2003.

L'Office a achevé ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers (auparavant les Directives de l'annexe A). Le guide révisé, qui sera publié en 2003, constituera pour les parties concernées un outil utile pour régler leurs différends sur les franchissements routiers.

L'Office a également effectué un examen complet de cinq décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales.

Enfin, le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que les lois fédérales régissant les franchissements de chemins de fer

s'appliquent aux chemins de fer de compétence provinciale, et que c'est à l'Office que revient l'application de ces lois. L'Office a tenu des discussions préliminaires avec d'autres provinces en vue d'établir des ententes semblables.

REVENUS DES COMPAGNIES FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES RECETTES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi sur les transports au Canada, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tirés par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire à la Western Grain Research Foundation.

Le 17 décembre 2002, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2001-2002. Les recettes du CN se sont élevées à 280,2 millions $, soit 13,5 millions $ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 293,7 millions $ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 277,9 millions $, ce qui représente 8,7 millions $ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 288,6 millions $.

À la suite de la publication d'une décision de l'Office en 2001 sur ce qui constitue un revenu provenant du transport du grain aux fins de déterminer le revenu admissible maximal, l'Office a rendu une décision sur les nouvelles règles applicables aux frais de stationnement du CP (qui affectent le revenu provenant du transport du grain), soit les pénalités que le CP a imposées aux expéditeurs pour activités inefficaces à la fin de l'année 2001. L'Office a conclu qu'il n'est pas raisonnable de qualifier de frais de stationnement une partie de la somme gagnée par le CP par suite de l'application de ces nouvelles règles. Par conséquent, une partie de ce montant devait être comprise dans le calcul du plafond. Un membre en dissidence a avancé que la politique révisée du CP n'avait trait qu'aux frais de stationnement et que, par conséquent, la totalité de la somme gagnée par suite de l'application de ces nouvelles règles devrait être exclue du calcul du revenu admissible maximal. Le CP a interjeté appel de cette décision relative aux frais de stationnement à la Cour d'appel fédérale et la cause sera entendue en 2003.

QUESTIONS DE TRANSPORT DU GRAIN

En 2002, le personnel de l'Office a aidé Transports Canada à évaluer les modifications possibles de la Loi concernant le programme d'établissement des revenus maximaux. Il a obtenu de l'information sur les modifications du libellé du processus administratif que doit respecter l'Office afin de bien saisir tout changement aux coûts que devraient débourser les compagnies de chemin de fer à la suite de la vente, de la location ou de l'aliénation possible du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada.

L'Office a aussi collaboré avec des ministères du gouvernement canadien afin de répondre à l'enquête du U.S. Department of Commerce relative à la demande de la North Dakota Wheat Commission d'imposer un droit compensatoire sur les exportations canadiennes de blé vers les États-Unis. L'Office a fourni des renseignements sur le régime de plafond de recettes des compagnies de chemin de fer, sur le parc de

wagons-trémies du gouvernement du Canada et sur les paiements relatifs à la cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

L'Office a également prêté assistance à des ministères du gouvernement en réponse à la pétition déposée par le U.S. Trade Representative auprès de l'Organisation mondiale du commerce, en vertu de l'article XXII de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce conclu en 1994 relativement aux exportations de blé de la Commission canadienne du blé et au traitement qu'accorde le Canada aux importations.

COÛT DU CAPITAL

Au début de 2002, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux approuvés chaque année par l'Office servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel doit servir spécifiquement au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest, des coûts et des taux d'interconnexion et autres.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2001-2002, sont de 11,37 p. 100 et de 10,95 p. 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobilisés – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

RÉGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

À chaque année, l'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle qui permette d'adjuger les différends relatifs aux services et aux frais ferroviaires, d'établir les tarifs d'interconnexion et d'accomplir d'autres activités réglementaires.

Le CN et le CP soumettent chaque année leurs frais ferroviaires à l'Office ainsi que des données financières et d'exploitation connexes. En 2002, l'Office a révisé les frais ferroviaires des compagnies de chemin de fer pour 2001. Il a aussi fourni à Transports Canada une analyse de l'établissement des coûts et effectué pour lui des recherches pendant son examen de la *Loi sur les transports au Canada*.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

L'Office établit chaque année des indices de prix afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires, comme la main-d'œuvre, le carburant et le matériel.

Un indice séparé est établi pour le CN et le CP. Ces indices servent à fixer le plafond des recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts réglementaires. On s'en sert aussi pour estimer les coûts d'exploitation de voies ferrées.

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la division V, partie III de la Loi. Toutefois, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si une compagnie de chemin de fer se conforme au processus de transfert et de cessation d'exploitation. Dans certains cas, les compagnies peuvent cesser d'exploiter des voies secondaires auxiliaires comme les voies d'évitement, les embranchements et les voies de triage sans devoir suivre le processus prescrit. Par conséquent, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit.

En 2002, l'Office a conclu que la voie entre les points miliaires 1,9 et 6,6 de l'embranchement de Stevensville, l'ancienne subdivision Fort Erie du CP, constituait un « embranchement » et était donc exemptée du processus de cessation d'exploitation prescrit.

LES 387,87 MILLES DE LIGNES FERROVIAIRES SUIVANTES ONT CESSÉ D'ÊTRE EXPLOITÉS EN 2002 :

Subdivision	Point milliaire	de	vers	milles	km	prov.	date
CN							
Embranchement Massena (Subdiv. Rouses Pte./ embranchement St-Remi)	72,5	0	6,1	6,1	9,8	QC	17 août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/TH&B		62,63	63,7	1,07	1,7	ON	1er août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/Burford		2,1	3,7	1,6	2,6	ON	1er août 2002
Embranchement Joliette/ Longue Pointe	127,7	0,65	3,36	2,71	4.3	QC	8 septembre 2002
Cudworth		38,38	84,55	46,17	73,87	SK	31 juillet 2002
CPR							
Embranchement Stevensville		1,9	6,6	4,7	7,5	ON	29 avril 2002
Lomond		0,0	97,0	97,0	155,2	AB	20 juin 2002
CN/CPR							
Subdiv. Welland (CN CASO)		33,96	37,96	4,0	6,4	ON	30 septembre 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)		37,9	48,7	10,8	17,3	ON	26 février 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)		11	33,9	22,9	36,6	ON	26 février 2002
Waterford (CN CASO)		0,0	45,4	45,4	72,6	ON	26 février 2002

De plus, l'Office est au fait d'un transfert de ligne de chemin de fer à des entités fédérales ou provinciales totalisant 5,5 kilomètres de voie.

DÉTERMINATION DE LA VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION D'UNE LIGNE

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Toutefois, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peut s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette d'une ligne pour les lignes de compétence fédérale en 2002.

Toutefois, au début novembre, la Nova Scotia Utility and Review Board acceptait une demande de la Cape Breton and Central Nova Scotia Railway de cesser l'exploitation et d'abandonner un tronçon de voie de la subdivision Sydney, conformément à la Railways Act, 1993 de la Nouvelle-Écosse.

La Nouvelle-Écosse a demandé à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de cette ligne. Celui-ci achèvera son rapport pour la Nouvelle-Écosse en 2003.

La municipalité rurale de Bayne nº 371 a interjeté appel à la Cour d'appel fédérale relativement à une décision de l'Office du 30 juin 2000 portant sur l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan. Le 2 mai 2002, le demandeur a déposé un avis d'abandon auprès de la Cour d'appel fédérale.

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

Le programme de médiation a suscité l'intérêt d'un groupe croissant et varié de parties en 2002. Les demandes de services de médiation provenaient de municipalités, d'expéditeurs, de producteurs, de ministères provinciaux, de chemins de fer exploitant des lignes principales et secondaires et des services de banlieue, d'armateurs et de particuliers.

Comme par le passé, l'Office a reçu des demandes de médiation sur des questions relatives aux agressions sonores des cours de triage, aux franchissements, au clôturage et aux tarifs. Il a aussi reçu des demandes de médiation sur des questions de trains de banlieue et d'infrastructures ferroviaires, et une demande de médiation dans un différend entre deux transporteurs, une première pour ce programme.

Treize demandes de médiation ont été faites en 2002. Dans deux cas, une entente a été

réalisée, dans un cas, non, et deux autres cas n'ont pu être traités parce que la deuxième partie a refusé la médiation. Les autres huit cas seront traités en 2003.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

En 2002, l'Office a maintenu son engagement au chapitre des communications visant à informer et consulter l'industrie ferroviaire, ses usagers et ceux qui y interviennent par des méthodes variées et étendues.

Deux audiences importantes de 2002 ont été ouvertes au public : l'une à Winnipeg (Manitoba) sur la demande de la Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation, et l'autre à Saskatoon (Saskatchewan) sur la demande de la Naber Seed & Grain concernant deux plaintes contre le CN. L'Office a tenu une réunion technique à l'intention des médias le 10 septembre 2002 à Winnipeg (Manitoba) sur la décision de la Ferroequus.

Des consultations formelles ont été entreprises en 2002 auprès des compagnies de chemin de fer, des expéditeurs, des gouvernements provinciaux, des ministères fédéraux, des municipalités et d'autres parties intéressées au sujet du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, de la détermination des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest, des taux et frais d'entretien des installations ferroviaires aux franchissements routiers et ferroviaires, et du processus de médiation de l'Office. Ce dernier a aussi effectué un sondage sur son processus de consultation sur le transport du grain de l'Ouest et tous les répondants ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du processus.

Des présentations officielles ont été faites aux délégations de compagnies de chemin de fer de la Chine ainsi qu'à la direction de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada. L'Office a organisé son forum annuel pour les membres de l'Association des chemins de fer du Canada qui voulaient rencontrer les représentants de l'Office et de nombreux ministères fédéraux. Il a participé à six salons municipaux en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, avec des présentations axées sur ses services et son mandat. Cinq nouvelles brochures relatives aux questions d'infrastructures ferroviaires ont été publiées et diffusées sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca), qui a aussi été modifié et amélioré afin d'en faciliter l'accès.

L'Office a eu en 2002 de multiples contacts avec les médias sur des questions ferroviaires. Six communiqués et cinq documents de renseignements ont été fournis sur des questions ferroviaires d'importance que l'Office a traitées durant l'année. Toujours en 2002, l'Office a distribué quelque 5 000 brochures sur l'infrastructure ferroviaire et avait 283 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions ferroviaires.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS DÉCIDÉS EN 2002

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº 02-A-9 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision nº LET-R-86-2002 de l'Office du 21 mars 2002,

concernant une demande de la Ferroequus Railway Company en vertu des articles 93 et 138 de la *Loi sur les transports au Canada* et concernant les motions déposées par le Canadien Pacifique et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº 02-A-10 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision nº LET-R-101-2002 de l'Office du 5 avril 2002, concernant une demande de la Ferroequus Railway en vertu des articles 93 et 138 de la *Loi sur les transports au Canada* et concernant les motions déposées par le CP et le CN, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT ET METROPOLITAN RAILWAYS INC. C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA ET AL.

Dossier nº A-508-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office nº 273-2001 du 24 mai 2001, concernant une demande déposée par l'Agence métropolitaine de transport et Metropolitan Railways Inc. en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les transports au Canada* visant l'obtention d'un certificat d'aptitude pour exploiter un service de train de banlieue sur les emprises du CN et de la St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 28 novembre 2002.

MUNICIPALITÉ RURALE DE BAYNE Nº 371 ET AL C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, LA COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA ET LE CANADIEN PACIFIQUE

Dossier nº A-743-00 de la Cour

Appel de la décision nº 445-R-2000 de l'Office du 30 juin 2000 au sujet de l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa subdivision Cudworth, dans la province de Saskatchewan.

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 2 mai 2002.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

RÉAL FAFARD ET JACQUES BORDUAS C. COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA, VILLE DE ST-BASILE-LE-GRAND ET TRANSPORTS CANADA

Dossier nº A-374-01 de la Cour

Appel de la décision nº 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001, concernant une demande présentée par Réal Fafard et Jacques Borduas conformément à l'article 103 de la *Loi sur les*

transports au Canada, en vue de construire et d'entretenir un passage à niveau privé en travers de l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,84 de la subdivision St-Hyacinthe, dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

VILLE DE MONTRÉAL C. LA COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER CANADIEN PACIFIQUE

Dossier nº A-608-01 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire de la décision nº 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zotique-Racicot, secteur Bordeaux de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER CANADIEN PACIFIQUE C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº A-193-02 de la Cour

Appel de la décision nº 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestarie d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

FERROEQUUS RAILWAY COMPANY C. LA COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº 02-A-26 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision nº 505-R-2002 en date du 10 septembre 2002 concernant la demande déposée à l'Office par Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation sur les lignes précisées du CN entre Camrose (Alberta) et Prince Rupert (Colombie-Britannique), et pour un arrêté modifiant le certificat d'aptitude de Ferroequus conformément aux droits de circulation demandés.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL - DÉCISIONS RENDUES EN 2002

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park nº 344, dans la province de la Saskatchewan.

Le 14 juin 2001, le gouverneur en conseil a annulé la décision nº 593-R-1998 et a demandé à l'Office de réexaminer sa décision sur la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement selon la détermination qu'un tel système est nécessaire pour des raisons de sécurité.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL - CAS EN INSTANCE EN 2002

VILLAGE DE STENEN C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000 relativement à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au village de Stenen, en Saskatchewan.

MARITIME

L'Office exerce son mandat maritime en vertu de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*. Lors du traitement de toute demande visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, l'Office fait des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada sur la disponibilité de navires canadiens pour exécuter l'activité proposée. L'Office exerce aussi son autorité, souvent en réponse à une plainte, en vue de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par les autorités portuaires canadiennes, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux Limitée et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

TRANSPORT MARITIME

L'Office a pour objectif de protéger les intérêts des exploitants et des expéditeurs maritimes et, en même temps, de s'assurer que les activités commerciales dans les eaux canadiennes sont exécutées équitablement et efficacement.

Dans le but d'accroître la communication avec l'industrie maritime, un comité de quatre membres et d'employés de l'Office ont tenu en 2002 des consultations dans tout le pays concernant la mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage.

L'Office a aussi affiché la Liste de la flotte marchande canadienne sur son site Internet (www.otc.gc.ca). La liste fournit de l'information sur tous les navires immatriculés au Canada qui sont utilisés en eaux canadiennes, selon le type et la zone de service, et constitue un outil précieux pour les utilisateurs et les exploitants de l'industrie.

À la suite d'une plainte, l'Office a rendu une décision relative à un tarif proposé par l'Administration de pilotage des Laurentides. L'Office a décidé que l'administration de pilotage devrait réduire l'augmentation qu'elle proposait, ce qu'elle a fait.

LOI SUR LE CABOTAGE

La *Loi sur le cabotage* énonce que le transport des marchandises ou des passagers et toute autre activité commerciale en eaux canadiennes, y compris dans la région de la plate-forme continentale, sont réservés aux navires canadiens immatriculés, sauf dans les cas où aucun navire adéquat n'est disponible.

Une licence de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, ne peut être délivrée, à moins que l'Office n'ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Le 25 juin 2002, l'Office approuvait la préparation par son personnel de la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage. L'Office a ensuite effectué une série de consultations orales et écrites au sein de l'industrie afin de recueillir de l'information et des commentaires. Un comité de quatre membres a été nommé pour effectuer les consultations avec l'aide du personnel. En octobre et novembre, les membres et le personnel rencontraient 67 groupes de personnes et organisations intéressés à St. John's, Halifax, Montréal, Québec, Toronto et Vancouver. Quinze mémoires faisaient état des modifications souhaitées par l'industrie relativement aux procédures de l'Office dans le cadre de la *Loi sur le cabotage*.

Le comité a entendu les représentants des intérêts canadiens comme les armateurs et les exploitants de navires et les associations et syndicats maritimes, de même que les représentants d'intérêts étrangers comme les importateurs de navires étrangers, les courtiers et les associations. Des représentants de divers ministères des gouvernements fédéral et provinciaux ont aussi assisté aux réunions.

En général, les parties concernées s'entendaient sur ce que la période d'avis actuelle de 10 jours ne répond pas toujours aux besoins des utilisateurs et que diverses périodes de préavis devraient s'appliquer aux différents types d'activités. Les exploitants de navires canadiens préfèrent en général une période de temps plus longue, alors que les importateurs de navires étrangers et certains expéditeurs préfèrent une période d'avis plus courte.

Les intérêts canadiens et étrangers s'entendent sur ce que l'Office a besoin de plus d'information de la part des demandeurs et des répondants afin de lui permettre de prendre une décision sur la demande.

On s'entend aussi sur la nécessité d'une plus grande flexibilité dans le traitement des cas plus urgents provoqués par des circonstances imprévues ou des occasions commerciales. Une autre question soulevée concerne les demandes des navires-citernes qui devraient aussi être assujetties à une période de préavis qui soit mieux adaptée au marché au comptant des produits pétroliers.

Après consultation, le résumé des points soulevés a été expédié à tous les participants aux fins d'examen. Le résumé est aussi disponible sur le site Internet de l'Office.

En 2003, après avoir analysé les commentaires, l'Office préparera une nouvelle ébauche des lignes directrices proposées. On demandera encore les commentaires des intervenants de l'industrie avant que l'Office donne son approbation finale aux lignes directrices.

Pendant ce temps en 2002, l'Office a reçu 82 demandes de licences de cabotage et en

a approuvé 71 pour l'exploitation de navires étrangers en eaux canadiennes.

Pour la première fois, l'Office décidait d'organiser une audience orale pour une demande de licence de cabotage. Ce cas concernait une demande, faite au nom de la Lydon Dredging and Construction Company Ltd., visant l'utilisation d'une drague américaine pour faire le dragage d'entretien du chenal Grande Entrée aux îles de la Madeleine (Québec), pour la Société canadienne de sel. Des exploitants canadiens avaient manifesté leur opposition, indiquant qu'ils pouvaient effectuer l'activité.

Le 9 août 2002, après une audience tenue à Québec entre le 5 et le 7 du même mois, l'Office déterminait qu'un navire canadien convenable était disponible pour une partie de la période concernée. L'Office a permis l'utilisation temporaire de la drague étrangère, seulement pour la période pendant laquelle aucun navire canadien n'était disponible.

En 2002, l'Office a aussi effectué un sondage sur la qualité de ses services en matière de cabotage et sur le degré de satisfaction des clients. À partir de ce sondage, l'Office veut mettre en œuvre un projet de demande en direct de licences de cabotage. On ne peut cependant achever ce projet avant que la question de la signature numérique des documents officiels ne soit réglée.

La Liste de la flotte marchande du Canada, soit la compilation des navires canadiens immatriculés que contient la banque de données sur le cabotage de l'Office, a été publiée en 2002 sur le site Internet de l'Office. Une lettre a été envoyée à tous les demandeurs, armateurs et exploitants de navires canadiens immatriculés, à toutes les associations maritimes et aux ministères du gouvernement afin de les en aviser. L'Office a demandé que chaque exploitant vérifie les renseignements qui le concernent et avise l'Office de tout changement nécessaire. En 2003, les banques de données de l'Office seront mise à jour pour tenir compte de ces changements.

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur les voies d'eau canadiennes. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées des services de pilotage dans leur région respective et de fixer les droits connexes.

Toute modification ou augmentation proposée au tarif doit être publiée dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection aux modifications du tarif peut être soumise à l'Office. Sur réception d'une telle demande, l'Office doit faire une enquête sur le tarif proposé et émettre, dans les 120 jours, une décision.

Le 6 juillet 2002, l'Administration de pilotage des Laurentides publiait un avis d'augmentation proposée de 3,95 p. 100 des frais de pilotage qui devait entrer en vigueur le 1er janvier 2003. Des objections au tarif proposé ont été soumises par la Chambre de commerce maritime, l'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada. Pour sa part, la Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent intervenait en faveur du tarif proposé. L'Office a mené une enquête qui comportait l'audition des plaidoiries pendant trois jours à Montréal entre le 4 et le 6 novembre 2002. Le 29 novembre, l'Office a émis une décision dont l'énoncé des motifs devait suivre. Il recommandait une augmentation de tarif de 2,5 p. 100 et jugeait celle de 3,95 p. 100 préjudiciable à l'intérêt public.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs (APGL) publiait le 19 octobre 2002 des augmentations de tarif proposées dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Les modifications

touchaient trois secteurs : le District international nº 1 (augmentation de 6,3 p. 100), une partie du District international nº 2 (28 p. 100) et une augmentation de 16 p. 100 des frais d'entrée et de sortie du bassin dans le lac Ontario. D'autres frais administratifs étaient également proposés. À la suite de la publication de cette proposition, la Fédération maritime du Canada (FMC) a communiqué avec l'Office concernant une objection. L'Office a suggéré que la FMC considère la médiation plutôt qu'une objection qui mènerait à une enquête. L'Office a aussi communiqué avec l'APGL pour lui suggérer le recours à la médiation avec la FMC. Les deux parties se sont ensuite rencontrées pour négocier avec succès un accord sur le tarif. L'APGL publiera en 2003 ce tarif avec les taux négociés. Voilà un exemple du travail de l'Office qui vise à réunir les parties en vue de négocier une entente sans recourir au processus d'enquête de l'Office, souvent long et formel.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait un avis d'augmentation de tarif le 26 octobre 2002. Les augmentations proposées variaient selon la zone de pilotage obligatoire. La Fédération maritime du Canada s'est opposée au tarif proposé et l'Office a communiqué avec les deux parties afin de leur suggérer la médiation. Les parties ont fait une demande officielle de médiation en décembre 2002. Des réunions de médiation ont été prévues pour le début de 2003. L'enquête de l'Office sur le tarif a été suspendue dans l'attente des résultats de la médiation.

L'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de modification de son tarif dans la *Gazette du Canada* le 23 mars 2002. Aucune objection n'a été soumise.

LOI MARITIME DU CANADA

La *Loi maritime du Canada* régit l'administration portuaire indépendante de 20 ports canadiens importants à travers le pays, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités portuaires relatives au commerce maritime, à la navigation, au transport des passagers et des marchandises, à la manutention et à l'entreposage des marchandises, ainsi qu'à d'autres activités nécessaires à l'appui de l'exploitation d'un port. Les administrations portuaires gèrent aussi la propriété fédérale où le port est installé.

L'administration portuaire établit les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et les divers services de transport. On peut soumettre ses objections relativement à un tarif portuaire auprès de l'Office.

À la fin de 1999 et au début de 2000, deux plaintes ont été soumises à l'Office relativement à des paiements de location à l'Administration portuaire de Halifax et à l'Administration portuaire de Vancouver. Ces plaintes ont soulevé la question de la compétence de l'Office et de savoir si les paiements de location constituaient des tarifs fixés par l'administration portuaire. En décembre 2002, la Cour fédérale a décidé que les paiements de location étaient faits conformément à un contrat confidentiel et, donc, ne relevaient pas de la compétence de l'Office. Aucune plainte relative aux tarifs portuaires n'a été soumise en 2002.

La Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent est redevable de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de sa propriété et de ses services. Tout tarif de droits doit être déposé à l'Office et toute plainte

afférente peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère de nombreux ponts qui traversent la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Toute plainte relative au tarif fixé par une société des ponts peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

En mai 2002, le ministre des Transports annonçait la nomination d'un comité de quatre personnes pour effectuer des consultations auprès des exploitants et des expéditeurs et formuler des recommandations dans le cadre de l'examen quinquennal de la *Loi maritime du Canada*. Le 14 novembre, l'Office rencontrait le comité afin d'expliquer son mandat maritime et sa participation antérieure à l'examen ministériel du pilotage. Le rapport du comité sera déposé en 2003.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de services communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Le projet de loi C-14 modifiant la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM) et d'autres lois a été adopté le 30 janvier 2002. Il élimine l'obligation pour les conférences maritimes de déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Celles-ci doivent plutôt mettre ces tarifs à la disposition du public sur l'Internet. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de rapports le 10 janvier 2002 après consultation de l'industrie maritime. En vertu de la LDCM, toute plainte peut être soumise à l'Office par une personne si elle croit qu'une entente de la conférence ou une mesure prise par une ligne qui en fait partie réduit la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable des prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations, en assistant aux conférences et aux réunions maritimes ainsi qu'en participant aux ateliers maritimes.

En plus des consultations sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a maintenu des contacts verbaux et écrits avec l'industrie maritime concernant l'affichage de la liste de la flotte marchande sur le site Internet de l'Office.

En plus des consultations susmentionnées qui ont été tenues à travers le pays sur la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a aussi consulté les parties intéressées à la suite de l'entrée en vigueur, le 30 janvier 2002, des nouvelles dispositions de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* en matière de dépôt.

L'Office assiste aux réunions de liaison port-gouvernement organisées par l'Association of Canadian Port Authorities et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office a aussi des contacts réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent et les quatre administrations de pilotage.

L'Office a eu de nombreux contacts avec les membres des médias en 2002 sur des questions maritimes, surtout sur le cabotage. Toujours en 2002, l'Office comptait 197 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions maritimes.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED ET ATLANTIC TOWING LIMITED

Dossier nº A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision de l'Office nº 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1er octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED ET ATLANTIC TOWING LIMITED

Dossier nº A-267-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office nº 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1er octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

WESTSHORE TERMINALS LIMITED C. L'ADMINISTRATION PORTUAIRE DE VANCOUVER

Dossier nº A-625-00 de la Cour

Appel de la décision de l'Office nº 487-W-2000 datée du 20 juillet 2000 dans l'affaire relative à la demande de la Westshore Terminals Limited, en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada*, que l'Office détermine s'il y a eu discrimination injuste dans le tarif fixé par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada*.

COUR FÉDÉRALE - SECTION DE PREMIÈRE INSTANCE - CAS EN INSTANCE EN 2002

WESTSHORE TERMINALS LTD. C. PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA ET AL.

Dossier nº T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889 daté du 9 juin 2000, laquelle décision du gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions nº 73-W-2000 datée du 4 février 2000 et nº LET-W-98-2000 datée du 7 avril 2000.

ACCESSIBLES

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs qui limitent les possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral. À cette fin, l'Office édicte des règlements, élabore des codes de pratiques, communique de façon proactive avec l'industrie et la communauté des personnes ayant une déficience et règle chaque plainte individuellement en matière d'accessibilité en prenant au besoin des mesures correctives.

TRANSPORT ACCESSIBLES

Le processus de règlement des plaintes relatives à l'accessibilité est devenu plus complexe au cours des dernières années à mesure que l'Office traite une gamme de plus en plus large de demandes en matière d'accessibilité. En 2002, l'Office a traité six plaintes provenant de personnes obèses, 10 de personnes ayant des allergies et 23 de personnes qui avaient besoin d'oxygène thérapeutique.

En vertu de la Loi, toute personne qui perçoit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) peut porter plainte auprès de l'Office aux fins d'une audition juste.

Dans l'examen d'une plainte en vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office a recours à un processus en trois étapes, soit il détermine si :

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
- un obstacle gênait les déplacements de cette personne;
- cet obstacle était abusif.

PERSONNES OBÈSES

Le premier cas soulève la question de savoir si l'obésité constitue une déficience au sens de la Loi. Il s'agit d'une plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada relative à l'assignation des sièges et à la politique du transporteur qui exige le prix d'un siège additionnel pour les passagers obèses qui en ont besoin.

Dans ce cas, l'Office a d'abord réglé la question d'ordre juridictionnel de savoir si l'obésité est une déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a tenu une audience publique à Calgary et publié une décision le 12 décembre 2001.

Dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001, l'Office a examiné les preuves présentées relativement aux concepts « d'invalidité », de « limitation d'activité » et d'« obstruction à la participation » qu'utilise le modèle de l'Organisation mondiale de la santé, connu sous le nom de Classification internationale du fonctionnement, des handicaps et de la santé (CIH). L'Office a conclu que l'obésité proprement dite n'est pas une déficience, mais qu'il y a sans doute dans la population des personnes obèses qui ont une déficience au sens de la partie V de la Loi, laquelle peut être attribuée à leur obésité. L'Office a donc décidé de continuer d'examiner les plaintes en fonction de chaque cas.

En 2002, l'Office est retourné à l'examen de la plainte du cas McKay-Panos et le 23 octobre 2002, émettait une décision qui rejetait la demande contre Air Canada.

La décision à la majorité des voix trouvait que bien que M^me^ McKay-Panos ait des problèmes de santé, d'invalidité ou des désavantages liés à l'obésité, elle n'a pas de déficience au sens de la partie V de la Loi. L'Office énonçait que bien que la CIH ait été un outil utile pour prendre la décision d'ordre juridictionnel en 2001, elle ne pouvait être le facteur déterminant dans l'évaluation de la déficience d'une personne au sens de la partie V de la Loi.

L'Office a souligné que la plus grande partie de la preuve produite par la demanderesse relative à la limitation d'activité liée au siège de l'aéronef avait été jugée, par la majorité des membres, sans pertinence pour déterminer si elle souffrait ou non d'une déficience au sens de la Loi. Il a aussi souligné qu'elle n'avait détecté aucune limitation d'activité liée à l'accès au système de transport puisqu'elle peut avoir un accès physique aux aérogares, enregistrer ses bagages, se présenter aux points de vérification de sécurité des aérogares et se rendre à la porte d'embarquement comme la majorité des Canadiennes et Canadiens. L'Office a jugé que le fait de ne pouvoir s'installer confortablement dans son siège ne constitue pas une preuve suffisante de l'existence d'une déficience parce que plusieurs personnes vivent le même inconfort dans leur siège.

Un des trois membres de la formation s'est désolidarisé et a conclu que la demanderesse avait une déficience au sens de la Loi. À son avis, le recours à un modèle comme la CIH aux fins de l'analyse d'une déficience est nécessaire pour évaluer si un état physique qui n'est pas une déficience évidente, comme l'obésité, constitue ou non une déficience au sens de la Loi.

En outre, ce membre a souligné le fait que la CIH avait été acceptée par l'Office dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001 et avait été soutenue par les parties comme cadre d'analyse approprié pour déterminer l'existence d'une déficience. Enfin, ce membre déclarait que l'accessibilité des réseaux de transport de compétence fédérale s'entendait comme l'accessibilité à chaque étape du cycle du transport, que le siège qu'on occupe constitue le cœur même de l'expérience qu'on en fait dans un voyage par avion, que son accès est essentiel pour toute personne qui voyage par avion et qu'il constitue le cadre essentiel pour déterminer s'il y a ou non « limitation d'activité » et « obstacle à la participation ».

Le 22 novembre 2002, M^me^ McKay-Panos interjetait appel de la décision de 2002 de l'Office à la Cour d'appel fédérale. Cette requête est présentement en instance.

AUTRES CAS D'OBÉSITÉ

Après avoir rendu la décision McKay-Panos, l'Office a examiné une plainte déposée par une autre personne obèse contre Air Canada relativement à l'espace assis.

Le 17 décembre 2002, l'Office rendait une décision par laquelle la majorité avait déterminé qu'à la lumière de la preuve produite par le demandeur relative à son état physique, cette personne est une personne ayant une déficience au sens des dispositions en matière d'accessibilité de la Loi. L'Office a souligné que, bien que la position d'Air Canada reconnaisse que le demandeur a une déficience, celle-ci est limitée à la mobilité réduite liée à ses deux affections physiques, soit son arthrose et l'œdème de ses jambes.

La majorité a aussi trouvé que, bien que le demandeur ait éprouvé de l'inconfort dans le siège qui lui a d'abord été assigné, le fait qu'Air Canada ait répondu à ses besoins en lui donnant sans frais un siège disponible en classe affaire, le demandeur n'a pas rencontré d'obstacle à sa mobilité.

Un troisième membre partageait l'avis de la majorité que le demandeur a une déficience au sens de la Loi. Le membre a souligné que la plainte tenait à l'incapacité du demandeur d'utiliser le siège qui lui avait été assigné à bord de l'aéronef à cause de son obésité, et non à l'état physique du demandeur tel que le reconnaissait Air Canada. Par conséquent, le membre décidait que, dans ce cas, on devait déterminer que l'obésité du demandeur constitue une déficience au sens de la Loi.

S'en remettant à la CIH, le membre trouvait que le demandeur est une personne obèse ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Il n'était pas d'accord non plus avec la majorité sur la conclusion relative à l'obstacle. Il trouvait que le plaignant avait rencontré trois obstacles : le siège assigné, le traitement qu'il a reçu du personnel d'Air Canada et la politique d'Air Canada de charger le prix d'un billet et demi pour un siège qui répondrait aux besoins du demandeur.

VIGNETTE

L'Office a reçu une plainte relative aux déclarations faites par un agent de service de VIA Rail au sujet du droit des personnes à l'autodétermination et à la nécessité de voyager avec un accompagnateur. L'Office a trouvé que les déclarations de l'agent de service constituaient un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. VIA a été sommé de souligner cet incident dans son programme de formation afin de s'assurer qu'un tel incident ne se reproduise pas. VIA devait aussi fournir un exemplaire imprimé de la décision de l'Office à l'employé impliqué dans cet incident.

L'Office a décidé d'ajourner le traitement de la plupart des plaintes relatives à l'obésité jusqu'à la conclusion de l'appel interjeté par M^me^ McKay-Panos.

PERSONNES AYANT DES ALLERGIES

En 2002, l'Office a reçu 10 demandes de personnes ayant des allergies. À la suite de la prétention d'Air Canada qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience, l'Office décidait d'examiner la question d'ordre juridictionnel de savoir si une allergie est ou non une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Dans l'examen de cette question préliminaire d'ordre juridictionnel, l'Office décidait de s'en remettre aux concepts du modèle de la CIH de l'Organisation mondiale de la santé utilisé dans la décision d'ordre juridictionnel du 12 décembre 2001 pour savoir si oui ou non l'obésité est une déficience.

Dans une décision rendue le 10 mai 2002, l'Office en arrivait à la conclusion qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience au sens de

la partie V de la Loi, mais qu'il peut y avoir des personnes qui, à cause de leurs allergies, ont une déficience au sens de ladite partie. Par conséquent, l'Office décidait de continuer à examiner les plaintes relatives aux allergies en fonction de chaque cas.

Comme l'analyse que l'Office doit faire de la définition de déficience dans ces cas est semblable à celle utilisée dans les demandes relatives à l'obésité, et étant donné que cette analyse est présentement devant la Cour d'appel fédérale, l'Office a ajourné les demandes relatives aux allergies jusqu'à l'obtention des résultats de cet appel.

PERSONNES AYANT BESOIN D'OXYGÈNE THÉRAPEUTIQUE

En 2002, l'Office a reçu 23 plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada en matière d'utilisation d'oxygène thérapeutique.

En 2002, Air Canada soulevait la question d'ordre juridictionnel de savoir si une personne ayant besoin d'oxygène thérapeutique est une personne ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Pour y répondre, l'Office demandait, en septembre 2002, les commentaires d'Air Canada sur l'avis de l'Office que, sans égard au fait que le besoin d'oxygène thérapeutique de la personne est continu ou périodique, le fait qu'elle en ait besoin pour voyager par avion est suffisant pour permettre à l'Office de déterminer que cette personne a une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Air Canada a répondu qu'elle n'admettait ni n'acceptait que cette personne ait une déficience et citait la décision de l'Office dans le cas McKay-Panos comme fondement à la proposition que l'Office ne devrait pas considérer l'obstacle dans l'évaluation de la déficience d'une personne. Air Canada répondait en outre que l'Office doit fournir les raisons pour lesquelles il reconnaît qu'une personne ayant besoin d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef est une personne ayant une déficience.

L'Office poursuivra son enquête en 2003.

VOITURES À PASSAGERS *RENAISSANCE* DE VIA RAIL

En 2002, l'Office a poursuivi son enquête relativement à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) sur le niveau d'accessibilité des voitures à passagers connues sous le nom de *Renaissance* et qui ont été achetées par VIA Rail en 2000. Le CCD prétend que plusieurs caractéristiques de ces voitures à passagers constituent des obstacles abusifs qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience.

Pendant l'année, le CCD et VIA ont soumis beaucoup de renseignements supplémentaires relatifs à l'accessibilité des voitures *Renaissance* et présenté leurs plaidoiries finales lors d'une audience d'une journée à Toronto le 8 avril 2002. À la suite du dépôt de ces renseignements supplémentaires, l'Office a effectué une inspection des voitures et, le 10 décembre, a adopté et publié son rapport d'inspection final sur les voitures à passagers *Renaissance*.

L'Office poursuit son enquête et une décision devrait être rendue en 2003.

FRAIS POUR UN SIÈGE SUPPLÉMENTAIRE

En 2002, l'Office a reçu six plaintes relatives aux frais de transport aérien des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leur accompagnateur en raison de leur déficience.

Cinq plaintes ont trait à l'industrie du transport aérien intérieur et une à l'industrie du transport aérien international. Des cinq plaintes intérieures, quatre ont été déposées contre Air Canada (et, dans un cas, Air Canada Regional Inc.) et ont trait

aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire pour répondre aux besoins d'une personne, y compris d'une personne sur une civière et son aide-soignant.

La cinquième plainte a été déposée par le CCD, en son nom et au nom de deux personnes, contre Air Canada, Tango, Jazz et WestJet relativement aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire; contre l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la perception de frais de sûreté pour les voyageurs; et contre l'administration aéroportuaire de Gander et l'Association du transport aérien du Canada relativement à la perception des frais d'amélioration aéroportuaire à l'aéroport de Gander.

Les demandeurs prétendent que les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'espace supplémentaire en raison de leur déficience devraient payer leur siège sur un vol au même prix que les autres passagers et que, dans la mesure où d'autres frais ou droits sont perçus de façon à ce qu'elles doivent les payer en fonction des sièges qu'elles occupent, cela constitue un obstacle abusif à leurs déplacements.

L'examen de ces plaintes se poursuivra en 2003.

LEMONDE C. VIA RAIL CANADA

L'Office a rendu une décision le 28 août 2002 à la suite d'une nouvelle audition d'une plainte qui avait été déposée par Jean Lemonde auprès de l'Office national des transports (ONT) en 1994.

La plainte avait trait au niveau d'assistance que VIA Rail avait prêtée à un groupe de passagers en fauteuil roulant en décembre 1993. L'ONT décidait le 28 novembre 1995 qu'une partie du tarif de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux déplacements des personnes ayant une déficience, dans la mesure où le fardeau de fournir une aide à l'embarquement et au débarquement des personnes en fauteuil roulant était confié à un accompagnateur.

QU'EST-CE QU'UN OBSTACLE ABUSIF?

Les mots « obstacle » et « abusif » ne sont pas définis par la *Loi sur les transports au Canada* pour permettre à l'Office d'exercer son jugement dans l'élimination des obstacles abusifs qui se présentent dans le système des transports de compétence fédérale.

Les mots « obstacle » et « abusif » se prêtent à toutes sortes d'interprétations. « Obstacle » désigne habituellement une chose qui gêne le progrès ou la réalisation, alors que le mot « abusif » signifie le plus souvent « qui excède ou va à l'encontre de ce qui convient ou est excessif ».

Il y a une distinction à faire entre un *obstacle* et un *obstacle abusif*. Bien que l'Office puisse déterminer qu'une caractéristique ou une situation relative au transport constitue un obstacle pour certaines personnes ayant une déficience, il doit aussi établir si cet obstacle est abusif ou pas. Cela comporte d'équilibrer les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux du fournisseur du service de transport.

Ce n'est qu'une fois l'obstacle déclaré abusif qu'un fournisseur de service de transport est tenu de prendre les mesures correctives pour l'éliminer. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures comme celle d'acquérir de l'équipement, de modifier ou d'élaborer une politique ou une procédure ou de former son personnel ou de modifier son programme de formation. En outre, si une personne ayant une déficience a dû encourir des frais à cause d'un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de service rembourse ces frais.

VIA a interjeté appel de cette décision de l'ONT à la Cour d'appel fédérale. L'appel a été entendu le 25 septembre 2000 et une décision était émise le 10 octobre 2000 qui annulait la décision de

l'ONT pour défaut d'avoir fourni les raisons valables à l'appui de sa décision. La question fut renvoyée à une formation de membres constituée différemment pour mener une nouvelle enquête.

L'Office a examiné les dispositions du tarif de VIA qui exigent, dans les cas où un passager ayant recours à des aides à la mobilité voyage avec un accompagnateur, que ce dernier soit en mesure de prêter assistance au passager pour l'embarquement et le débarquement. En outre, l'Office a examiné les politiques et les procédures connexes de VIA.

Dans sa décision du 28 août 2002, l'Office a conclu que :

- Dans les gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuil roulant, cette politique constitue un obstacle abusif sauf dans le cas de personnes en fauteuil roulant qui voyagent en groupe.
- Dans les gares sans plates-formes surélevées ou appareils de levage pour fauteuil roulant, cette politique constitue un obstacle, mais jugé raisonnable et ne constituant donc pas un obstacle abusif.
- Le tarif, la politique ou les documents de VIA constituent un obstacle abusif dans la mesure où ils fournissent des renseignements confus ou incohérents.

L'Office a exigé de VIA qu'il :

- Révise son tarif pour préciser qu'aucun accompagnateur n'est nécessaire pour les passagers en fauteuil roulant qui embarquent ou débarquent d'un train dans les 49 gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuil roulant.
- Précise le rôle de l'accompagnateur et celui du personnel de VIA quant à l'assistance requise, y compris le dialogue, pour l'embarquement et le débarquement des personnes ayant une déficience dans les autres gares.
- Précise quand et où sera fourni un autre mode de transport accessible.
- Révise la documentation et les politiques mises à la disposition du public pour les uniformiser en fonction de son tarif modifié.

VIA a été intimé de soumettre tous ces documents à l'Office aux fins d'examen en 2003.

VIGNETTE

Une personne souffrant d'une grave déficience visuelle et qui utilise une canne blanche a déposé une plainte contre United Airlines Inc. pour défaut de lui avoir fourni un fauteuil roulant à l'aéroport international de Vancouver. Au moment de la réservation, la personne a avisé son agent de voyages de sa déficience et de ce qu'elle avait besoin d'assistance pour se déplacer d'une porte à l'autre de l'aéroport. L'agent de voyages a demandé que deux fauteuils roulants soient fournis entre les portes de l'aéroport. La personne a voyagé de Grand Island, Nebraska, à Vancouver et Victoria (Colombie-Britannique), en passant par Denver au Colorado. Le vol de Denver a été retardé et est arrivé à Vancouver avec quatre heures et demie de retard. Aucune assistance n'a été fournie par United pour se rendre à la porte du vol de correspondance pour Victoria. La passagère a manqué le vol et a dû en prendre un autre plus tard, ce qui a eu pour conséquence de la forcer à débourser 35 $ en frais de taxi. United a remboursé les 35 $. L'Office a déterminé que le fait que la United n'ait pas fourni l'assistance d'un fauteuil roulant constituait un obstacle abusif aux déplacements de la passagère. United a été sommée de réviser les procédures de ses employés afin de s'assurer que les services aux personnes ayant une déficience leur soient fournis même en cas de retard d'un vol et d'aviser les employés de l'aéroport de Vancouver de l'importance de fournir des services aux personnes ayant une déficience.

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002

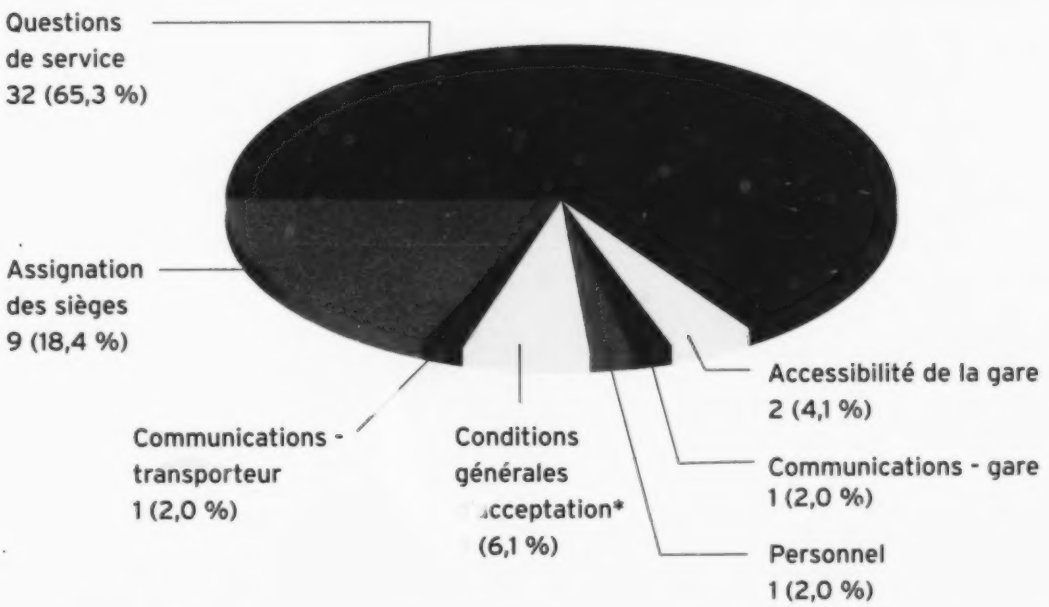
Pendant l'année 2002, 51 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a rendu 36[1] décisions, réglant ainsi 24 cas. Treize décisions de suivi ont été rendues à la suite d'une vérification que les arrêtés ordonnant la prise de mesures correctives avaient été mis en œuvre. Deux autres décisions ont été rendues faisant suite à la révision de décisions antérieures de l'Office et une décision a été rendue sur une question d'ordre juridictionnel pour déterminer si une allergie est une déficience au sens de la Loi.

De plus, l'Office a émis 57 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires à l'étude par l'Office. Quatorze cas ont été retirés, dont cinq après médiation. L'Office a également agi comme facilitateur dans quatre cas et réglé la question avant le voyage, évitant ainsi des plaintes possibles.

MÉDIATION : UNE OPTION POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Pendant l'année 2002, l'Office a étendu son projet pilote de médiation aux transports accessibles. Six cas ont fait l'objet d'une médiation dont cinq ont fini par une entente négociée et le sixième, par une entente partiellement négociée. On trouvera une explication du processus de médiation à la page 69. L'Office continuera en 2003 d'encourager la médiation comme moyen de régler les conflits.

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002[2]



*Les conditions générales d'acceptation couvrent la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité.

1. Dans certains cas, une décision peut régler plusieurs cas.
2. Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut comporter plus d'un sujet, par exemple, elle peut contenir une question d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.

GUIDE POUR PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ

En 2003, l'Office mettra à jour son guide pour plaintes sur l'accessibilité afin de s'assurer que les demandeurs fournissent l'information complète. Cela devrait réduire le temps de traitement des plaintes. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera aussi consulté sur les modifications proposées au guide.

TRAVAIL RÉGLEMENTAIRE

Le traitement des plaintes n'est pas le seul moyen que l'Office utilise pour éliminer les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience. L'Office consulte régulièrement son Comité consultatif sur l'accessibilité. Ce comité est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées.

L'Office applique deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience), édicté le 1er janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, édicté le 26 janvier 1995.

En 2001, l'Office a préparé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'en élargir l'application aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, plutôt qu'aux seuls aéronefs de 30 sièges et plus. Les modifications proposées ont été distribuées à plus de 4 000 parties intéressées, y compris aux exploitants d'aéronefs, aux fins d'examen.

En 2002, l'Office a analysé les commentaires qu'il a reçus en vue de la préparation du texte final des modifications proposées.

VIGNETTE

Lorsqu'un voyageur ayant une déficience et utilisant un fauteuil triporteur s'est enregistré à l'aéroport de Toronto, le personnel d'Air France a d'abord refusé d'embarquer son fauteuil triporteur. Après vérification du système de réservation du transporteur, le fauteuil triporteur a été accepté, mais le personnel d'Air France a refusé d'en débrancher l'accumulateur. Un compagnon du voyageur a enlevé l'accumulateur et l'a placé dans une boîte à placer dans l'aéronef. L'Office a trouvé que le refus initial du personnel d'Air France d'embarquer le triporteur et son refus d'en débrancher l'accumulateur constituaient des obstacles abusifs. Air France a été sommée de publier un bulletin de renseignements au personnel d"embarquement sur l'importance de vérifier le système de réservation du transporteur pour y voir les besoins d'une personne ayant une déficience. On l'a sommée en outre de mettre en œuvre une politique et un programme de formation sur la manipulation des aides à la mobilité à l'intention de ses agents d'embarquement dans les aéroports canadiens ainsi que de modifier son tarif afin d'y inclure que le transporteur est responsable du montage et du démontage des aides à la mobilité.

En 2002, l'Office a tenu une consultation publique sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins. En 2003, l'Office poursuivra son travail sur ces lignes directrices.

Les agents de l'Office visitent les fournisseurs de services de transport et les exploitants d'aérogares du Canada afin de vérifier les dossiers de formation et ainsi faire le suivi de l'application du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une*

déficience. À ce jour, la visite des agents a été bien accueillie. Dans quelques cas, l'Office a fourni au transporteur de l'information et des conseils afin de l'aider à apporter plus rapidement des améliorations à l'accessibilité de ses installations. Le contact personnel contribue à convaincre l'industrie de l'importance de la sensibilisation et de la vigilance dans l'amélioration des services offerts aux clients ayant une déficience.

CODES DE PRATIQUES

Bien que l'Office ait le pouvoir de prendre des règlements afin d'éliminer les obstacles abusifs du réseau des transports de compétence fédérale, il élabore plutôt des codes de pratiques conformément à la politique du gouvernement du Canada qui favorise les démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements.

L'Office a élaboré trois codes de pratiques pour le réseau des transports du Canada afin d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le code aérien)
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (le code ferroviaire)
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (le code relatif aux traversiers)

Ces codes ont été adoptés et leurs dispositions sont entrées en vigueur à des dates différentes. À compter du 1er janvier 2002, les trois codes de pratiques étaient en vigueur.

CODE DE COMMUNICATION

En 2002, l'Office a tenu des consultations publiques intensives sur le quatrième code de pratiques, Élimination des entraves à la communication auxquelles sont confrontés les voyageurs ayant une déficience (le code de communication). Ce code établit les critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares.

Au printemps 2002, une ébauche du Code de communication était diffusée à 77 transporteurs aériens, 45 aéroports, 5 transporteurs ferroviaires et 5 exploitants de traversiers de compétence fédérale, de même qu'aux 3 000 parties inté-

VIGNETTE

Une personne utilisant un fauteuil roulant motorisé a voyagé à bord d'un aéronef d'Air Canada de Winnipeg à Ottawa. Le vol a été retardé et est arrivé à Ottawa à environ une heure du matin. Le voyageur a demandé un taxi accessible pour se rendre à l'hôtel. Le bureau des services terrestres de l'aéroport était fermé et il n'y avait aucune affiche ou information sur les services de transport terrestre. Aucun taxi accessible n'était disponible et le service municipal Para Transpo ne répondait pas aux appels téléphoniques. Le service de navette hôtelière ne disposait d'aucun autobus accessible. Faute d'option, la personne a pris un taxi ordinaire, plaçant son fauteuil roulant dans le coffre. L'Office a décidé que l'absence de service terrestre accessible constituait un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. L'Office a sommé l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa de faire rapport de ses plans pour prévenir la répétition d'un tel incident, y compris de la faisabilité de maintenir ouvert le bureau des services terrestres jusqu'après le dernier vol de la journée. L'aéroport devait aussi faire rapport des plans de circonstance qui auront été élaborés pour le transport accessible quand les taxis sont hors service pour entretien ou réparation.

ressées dont les noms figurent dans la banque de données de l'Office. Les répondants ont soulevé de nombreux points à examiner. L'Office a décidé d'étendre le processus de consultation afin de traiter de ces points et de s'assurer que le Code de communication soit pleinement appliqué.

L'Office élabore un guide visant à aider les fournisseurs de services de transport à mettre en place le nouveau Code de communication et à conseiller les autres transporteurs qui ne sont pas de compétence fédérale. Le guide offre des renseignements sur les changements recommandés à l'affichage, aux annonces publiques, aux sites Internet, aux kiosques automatisés, aux téléphones publics, aux écrans de renseignements et aux autres outils de communication. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera consulté sur ce guide au début de 2003 et le guide sera diffusé avec le nouveau Code de communication.

SURVEILLANCE DES CODES DE PRATIQUES

Les codes de pratiques prévoient que l'Office effectue une surveillance périodique de leur application. En 2001 et 2002, l'Office a effectué des sondages sur l'accessibilité afin d'évaluer les progrès de la mise en œuvre des dispositions des codes (transport par avion, par train et par traversier). Ces sondages ont permis de recueillir de l'information sur les installations qui étaient accessibles au moment de la publication de chaque code (données repères) et sur celles existant au moment de leur entrée en vigueur (données de mise en place). Tous les transporteurs ont accepté de participer pleinement aux sondages.

En 2002, les agents de l'Office ont aussi commencé à vérifier l'information soumise par les transporteurs dans le sondage de vérification des trois codes de pratiques. Les transporteurs ont fait rapport par écrit des mesures prises afin de se conformer aux exigences du code. Cet auto-rapport est ensuite vérifié par des comparaisons faites sur place entre le document et les installations.

SURVEILLANCE DU CODE FERROVIAIRE

Le code ferroviaire a été publié en février 1998 et est entré en vigueur le 1er avril 2001. À l'automne 2001, un questionnaire de surveillance a été distribué à tous les transporteurs ferroviaires qui doivent l'appliquer afin de recueillir des données repères et de mise en place.

Dans le premier sondage de surveillance de l'industrie ferroviaire, le degré de conformité de plus des deux tiers des critères d'accessibilité était moyen, élevé ou complet, alors que pour l'autre tiers, il était faible, voire non existant.

Les critères du code ferroviaire dont le niveau de conformité était élevé sont ceux touchant l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les planchers, les mains courantes et les barres d'appui. Ceux dont le niveau de conformité était le plus faible avaient trait aux voitures-lits accessibles en fauteuil roulant, aux accoudoirs mobiles et à l'identification des boutons d'appel dans les toilettes accessibles.

Entre la publication du code ferroviaire en 1998 et son entrée en vigueur en 2001, le niveau d'application est demeuré stable. Des améliorations avaient été apportées à l'égard de 13 p. 100 des critères. Par ailleurs, on avait constaté une détérioration par rapport à seulement 4 p. 100 des critères.

En 2001 et 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires des sondages déposés par les transporteurs ferroviaires, en a analysé les résultats et a préparé son premier rapport de surveillance de l'application du code ferroviaire, lequel sera diffusé en 2003.

SURVEILLANCE DU CODE AUX TRAVERSIERS

Le code visant les traversiers a été publié en juin 1999 et est entré en vigueur le 1er janvier 2002. Un questionnaire de surveillance était distribué à tous les exploitants de traversiers à qui le code s'applique à l'hiver 2002 afin de recueillir les données repères et de mise en place.

Le sondage de 2002 auprès des exploitants de traversiers révèle qu'ils se conformaient pleinement à plus de la moitié des critères du code, était élevée à l'égard de 28 p. 100 des critères, moyenne dans 9 p. 100 des cas et faible ou non conforme relativement à 3 p. 100 seulement des critères. Entre 1999 et 2002, on constatait une amélioration de la conformité par rapport à 43 p. 100 des critères et une détérioration dans 18 p. 100 des cas.

Les critères pour lesquels on a constaté la plus grande amélioration sont l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les mains courantes et les fauteuils roulant fournis par les exploitants. Les critères dont l'application était la plus faible touchaient les cartes supplémentaires de consignes passagers, l'identification des sièges accessibles dans le salon des passagers et le marquage tactile des boutons d'appel et des thermostats dans les cabines.

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les exploitants de traversiers, en a analysé les données et a préparé en fin d'année son premier rapport de surveillance de l'application du code pour traversiers. Ce rapport sera publié en 2003.

SURVEILLANCE DU CODE AÉRIEN

Le code aérien a été publié en janvier 1997. La plupart de ses dispositions sont entrées en vigueur le 1er janvier 1999. Les dispositions relatives aux toilettes sont entrées en vigueur le 1er janvier 2002.

L'Office a effectué un sondage afin de recueillir les données repères en 1997 et les données de mise en place en 1999. Pendant l'hiver 2002, un questionnaire de surveillance était distribué à nouveau à tous les transporteurs aériens assujettis au code afin de recueillir les données de suivi.

Pour le sondage 2002 sur l'application du code aérien, la conformité à 36 p. 100 des critères était pleine, élevée pour 40 p. 100, moyenne pour 13 p. 100 et faible pour 9 p. 100 des critères.

Les critères du code aérien pour lesquels la conformité était élevée sont l'affichage, l'éclairage, les mains courantes, les planchers et les cartes supplémentaires de consignes passagers. Les critères dont la conformité était faible étaient les indicateurs et les affiches tactiles des rangées.

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les transporteurs aériens et en a analysé les données. À la fin de l'année, l'Office préparait le troisième rapport sur la surveillance de l'application du code aérien qui sera publié en 2003.

RÉSULTATS D'ENSEMBLE

Les résultats des sondages menés en 2002 auprès de l'industrie sont encourageants. Le niveau d'application de la plupart des critères est total ou élevé dans les trois modes de transport et seulement quelques-uns sont peu ou pas appliqués. Ces résultats révèlent les effets positifs des codes de pratiques de l'Office et de la surveillance de leur application sur l'industrie des transports, mais aussi que les transporteurs veulent améliorer le niveau d'accessibilité de leur parc.

En général, les critères dont le niveau d'application est faible ont trait au contraste de couleur et à l'identification tactile des équipements et

accessoires, comme les affiches et les marqueurs de tous les boutons d'appel. Dans l'ensemble, les transporteurs ferroviaires ont apporté des améliorations à l'identification des toilettes accessibles, et au marquage tactile de leurs accessoires et des hublots sortie de secours.

En 2003, l'Office présentera les résultats du sondage sur les trois codes de pratiques à son Comité consultatif sur l'accessibilité et en fera parvenir un exemplaire à tous les transporteurs qui y ont participé.

On encourage les fournisseurs de services de transport à maintenir leur engagement à rendre accessible l'ensemble de leur parc. Ils devraient évaluer eux-mêmes régulièrement leurs installations par rapport aux exigences des codes qui les concernent en gardant à l'esprit que tout nouvel équipement doit se conformer aux critères d'accessibilité des codes ou les dépasser.

L'Office continuera de faire des sondages périodiques afin de mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité et d'en rendre compte.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En septembre 2002, l'Office préparait l'ébauche du rapport sur l'accessibilité des allées et des sièges des petits aéronefs. Le rapport évaluait les différents dispositifs d'embarquement selon les critères élaborés par les personnes ayant une mobilité restreinte. À la fin de l'année, l'Office était à réviser l'ébauche du rapport. Le rapport final sera publié en 2003. Ce rapport aidera à déterminer si des normes sont nécessaires pour la fourniture de dispositifs d'embarquement au Canada.

LA NORME D'AMÉNAGEMENT POUR ACCÈS FACILE ET LA NORME POUR APPAREILS DISTRIBUTEURS DE LA CSA

En 2002, l'Office a participé à l'examen de la norme pour accès facile (B651) de la CSA. La CSA a créé un nouveau sous-comité technique, dont l'Office est membre actif, en vue d'harmoniser la norme d'aménagement pour accès facile à la norme pour accès facile de l'Organisation internationale de normalisation.

L'Office, Transports Canada et la Commission canadienne des droits de la personne ont embauché un consultant afin d'amorcer le travail sur la norme pour les appareils distributeurs. Un comité de travail a été créé qui a élaboré une ébauche de travail ensuite soumise à l'examen de la CSA. La CSA a ensuite formé un sous-comité technique, dont l'Office est membre, en vue d'élaborer une norme pour les appareils distributeurs. En 2003, le sous-comité poursuivra son travail.

PORTAIL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

En 2002, l'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada dans l'élaboration d'un site Internet sur le transport accessible. À l'automne 2002, Transports Canada inaugurait son Portail du transport accessible (www.accesvoyage.gc.ca) qui offre de l'information sur les services de transport accessible à travers le Canada. Le site a pour but de rendre l'accès aux voyages facile et agréable pour les personnes ayant des déficiences, pour les personnes âgées et pour les autres voyageurs ayant des besoins particuliers.

FORMATION DU PERSONNEL

Les membres et le personnel de l'Office restent au fait de l'information de pointe en matière d'accessibilité au Canada. En 2002, l'Office a continué de maintenir un haut niveau de formation de son personnel au moyen d'un programme de sensibilisation envers les personnes ayant

VIGNETTE

L'Office a reçu une plainte relative aux difficultés éprouvées par une personne ayant une déficience pour obtenir le siège qu'elle avait choisi à l'avance sur un vol d'Air Transat. Bien que l'Office ait trouvé que la personne avait rencontré un obstacle, il a décidé qu'il n'était pas abusif puisque le transporteur avait suivi sa politique. Cependant, bien que les renseignements au dossier de réservation eût été inexacts, le plaignant avait néanmoins obtenu son siège. Malgré cette conclusion, l'Office déclarait dans sa décision :

« Premièrement, il est clair que les différentes configurations des aéronefs Boeing 757 d'Air Transat peuvent être difficiles à comprendre, surtout lorsque des passagers ont demandé des sièges près cloison. L'Office encourage Air Transat à enquêter sur la possibilité de raffiner son système informatique afin d'y ajouter les configurations de chacun de ses aéronefs, pour permettre aux agents de faire correspondre l'aménagement approprié à l'aéronef utilisé pour un vol en particulier. »

« Deuxièmement, l'Office reconnaît qu'une confirmation écrite est importante pour les personnes ayant une déficience, car elle leur procure un sentiment de sécurité. L'Office est donc d'avis qu'il n'est pas déraisonnable qu'une confirmation du siège assigné soit envoyée aux passagers ayant une déficience. De ce fait, l'Office suggère à Air Transat de modifier ses politiques afin d'y ajouter une disposition selon laquelle une confirmation écrite du siège choisi à l'avance doit être envoyée lorsqu'une personne ayant une déficience le demande. »

une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des personnes ayant une déficience. Pour la première fois, les agents de l'Office de partout au Canada ont participé à ce programme.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office encourage les personnes ayant une déficience de tout le Canada à faire la promotion active de ses activités de voyage accessible. Il sollicite les commentaires et suggestions lors des réunions communautaires, des forums de discussion et des événements de sensibilisation où il offre aussi des conseils aux voyageurs ayant une déficience. L'Office diffuse l'ébauche des règlements et des codes de pratiques proposés sur papier, en braille, sur cassette audio et dans des fichiers électroniques aux près de 3 000 parties intéressées inscrites dans sa banque de données.

De nombreux Canadiens et Canadiennes ont recours aux services d'agents de voyages pour prendre leurs arrangements et l'Office fait la promotion des transports accessibles auprès de ces agents et des organisateurs de voyages.

Pendant l'année 2002, l'Office a participé à 12 salons de l'industrie dans plusieurs villes canadiennes.

L'Office a préparé une liste de contrôle en vue d'aider les agences de voyages et le personnel de réservation des services de transport lorsqu'ils prennent des dispositions pour leurs clients ayant une déficience.

L'Office a organisé 11 séminaires sur les voyages pour tous les voyageurs ayant une déficience intéressés lors d'événements commandités par des groupes comme le Centre de réadaptation d'Ottawa. Au cours de l'année 2002, l'Office a continué de faire la promotion de la norme de service uniforme auprès des Canadiens et

Canadiennes ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Le travail de l'Office a souligné le travail avant-gardiste du Canada sur la scène internationale en favorisant l'accès des personnes ayant une déficience aux réseaux de transport. En 2002, l'Office a rencontré les délégations de pays comme la France, la Belgique et le Mexique qui nous visitaient pour obtenir des renseignements sur la démarche canadienne en matière de transport accessible.

L'Office a participé aux célébrations canadiennes marquant le 10e anniversaire de la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, le 3 décembre 2002. Cette manifestation annuelle a pour but d'accroître la sensibilisation aux problèmes et aux tendances de la déficience et à leur compréhension, et à stimuler les mesures pratiques prises à tous les niveaux par, avec et pour les personnes ayant une déficience.

Un des faits saillants de ces célébrations fut le lancement du premier rapport du gouvernement du Canada sur l'invalidité intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées.* L'Office a travaillé à ce rapport avec Développement des ressources humaines Canada et y a contribué par de nombreux documents.

ACTIVITÉS D'INFORMATION SUR LE TRANSPORT ACCESSIBLE

Chaque jour, l'Office offre des conseils sur le transport accessible au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et salons.

CAS PORTÉS DEVANT LES TRIBUNAUX

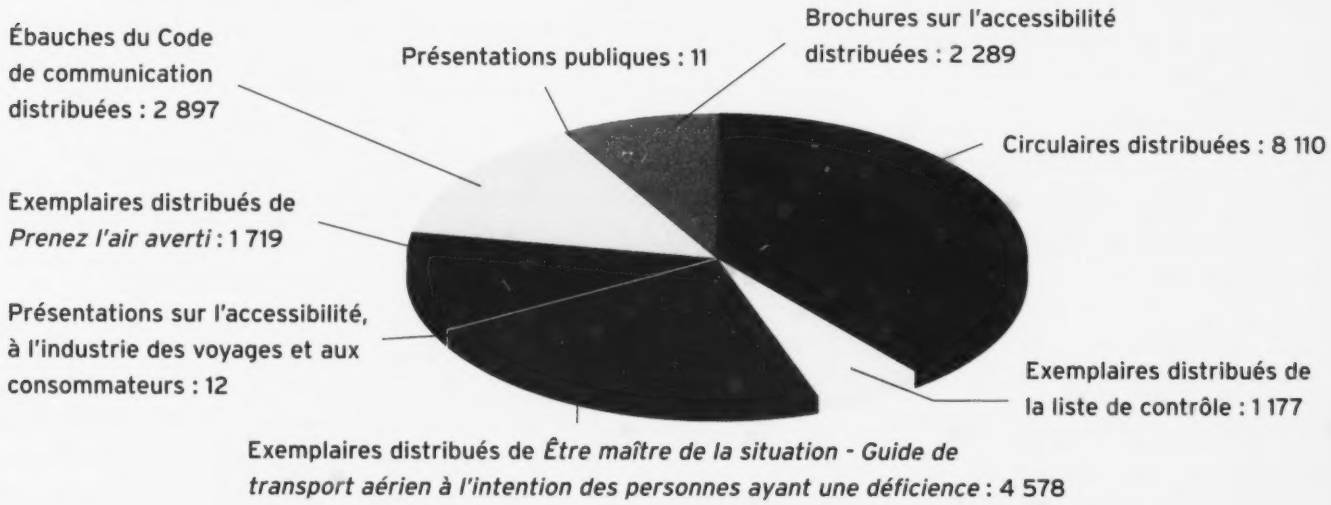
COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

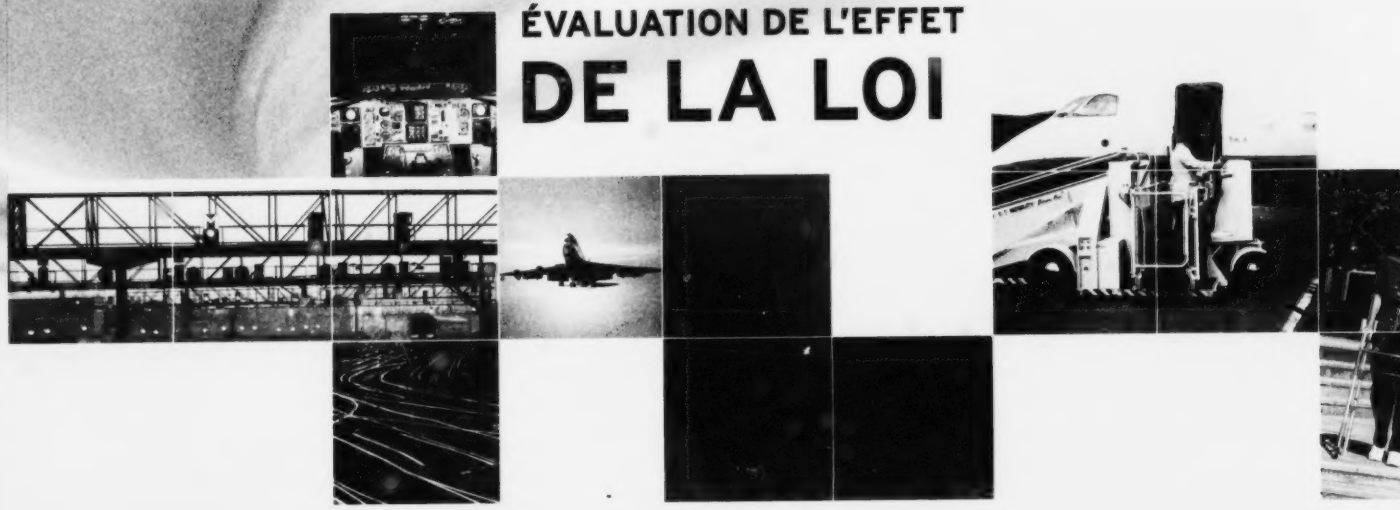
LINDA MCKAY-PANOS C. AIR CANADA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier nº 02-A-32 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº 567-AT-A-2002 rendue le 23 octobre 2002, qui a conclu que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada.*

LES CHIFFRES POUR 2002





ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI

Il incombe à l'Office des transports du Canada de préparer une évaluation annuelle de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada*. En 2002, le personnel de l'Office a consulté Transports Canada sur les modifications proposées à la Loi. Une nouvelle loi sera introduite en 2003. Voici le résumé des préoccupations qui ont été soulevées en 2002 :

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, certaines ambiguïtés du libellé de l'article 66 relatif aux prix ou taux excessifs ont multiplié les interprétations de cet article de la Loi. Il serait utile tant pour l'industrie que pour l'Office, de préciser l'esprit de la Loi. L'Office suggère de préciser le terme « points » et quel type de données doit servir à analyser les prix et les taux.

L'article 64 de la Loi a aussi soulevé des questions en 2002. L'exigence que le transporteur aérien avise les collectivités touchées qu'il se propose de réduire la fréquence ou d'éliminer les services aériens à un point situé au Canada s'applique à tous les services aériens intérieurs, sans égard à la nature du service. Par exemple, les exploitants saisonniers ou de pourvoiries, ainsi que certains exploitants de services à la demande qui offrent temporairement un service à un point, sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse exempter les transporteurs aériens de cette disposition, il serait préférable d'exclure certaines catégories de service, comme les services saisonniers ou temporaires, de l'exigence en matière d'avis.

TRANSPORT FERROVIAIRE

On a observé peu de nouvelles questions en 2002. Les préoccupations antérieures relatives aux dispositions en matière de transport du grain de l'Ouest, au processus d'arbitrage et au processus de transfert et de cessation des activités ont été résolues par l'adoption du projet de loi C-34.

Les préoccupations qui suivent, soulevées en 2002, ont été mentionnées dans les rapports antérieurs et on s'attend à ce que plusieurs d'entre elles soient examinées lors de la révision législative de la Loi.

CERTIFICATS D'APTITUDE

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local. En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si :

- un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée,
- les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent,
- une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs,
- des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais il ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. Ainsi, en vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

ARBITRAGE

Lorsque l'instance en arbitrage est en cours, l'Office peut être appelé à établir sa compétence et trancher les questions procédurales, et ce afin de déterminer si le différend peut effectivement être soumis ou non à cette procédure. Advenant que le différend n'y soit pas admissible, les parties risquent d'encourir des frais de procédure inutiles.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence de l'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;

- **l'exigence** imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération [paragr. 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert (art. 145 uniquement);
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle devrait être assujetti un nouveau chemin de fer d'intérêt local;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement ou un groupe communautaire qui souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, de mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, peut être éliminé par le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.
- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de l'article 145 (qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143) de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne.

- Certains se sont demandé pourquoi l'indemnisation de 10 000 $ – versée par le CN et le CP pour chaque mille de voie ferrée nécessaire au transport du grain abandonnée après le 1er avril 2000 – ne s'appliquerait pas aussi aux lignes semblables abandonnées avant le 1er avril 2000; de plus, ne faudrait-il pas amorcer le processus de compensation pour les lignes tributaires du transport du grain qui n'ont pas encore été abandonnées, mais qui ne sont plus utilisées depuis un certain temps?

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des activités ferroviaires quotidiennes. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

L'ÉQUIPE

La *Loi sur les transports au Canada* habilite l'Office à mettre en œuvre la politique des transports du gouvernement fédéral. Le principe sur lequel est fondé le travail de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux et des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs, l'Office a pour mission de s'assurer qu'ils sont protégés conformément aux dispositions de la Loi.

En plus de son rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office a les attributions d'une cour supérieure lui permettant de régler les différends et de prendre des décisions sur un grand nombre de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office traite les questions et les plaintes d'ordre général relatives au transport aérien.

QUI NOUS SOMMES

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement d'au plus sept membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le ministre des Transports. L'Office compte actuellement sept membres permanents – y compris la présidente et première dirigeante et le vice-président – et trois membres temporaires – y compris la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Un effectif d'environ 270 employées et employés aide les membres dans le processus de prise de décisions et leur fournit un soutien fonctionnel.

MEMBRES

(rangée supérieure - de gauche à droite)

Marian L. Robson, présidente et première dirigeante
Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Résidence : Vancouver (Colombie-Britannique)
Ancien membre d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1er juillet 1996

Gilles Dufault, vice-président
Né à Montréal (Québec)
Résidence : Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en gestion
Nomination : le 19 janvier 1998 en tant que membre et août 2000 à titre de vice-président

Keith Penner, membre
Né à Leask (Saskatchewan)
Résidence : Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la Chambre des communes et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1er juillet 1996

Guy Delisle, membre
Né à Alma (Québec)
Résidence : Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Liette Lacroix Kenniff, Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et membre
Née à Montréal (Québec)
Résidence : Montréal (Québec)
Ancienne gestionnaire générale de l'Organisation internationale de gestionnaires de service en vol, de même que gestionnaire de l'Association du transport aérien international et d'Air Canada.
Nomination : le 1er octobre 2002

(rangée inférieure - de gauche à droite)

Mary-Jane Bennett, membre
Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Résidence : Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, membre
Né à St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Résidence : St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Avocat et ancien président et fondateur de la Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : le 1er juillet 1996

George Proud, membre
Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Résidence : Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député de l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Beaton Tulk, membre
Né à Ladle Cove (Terre-Neuve et Labrador)
Résidence : St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve et Labrador, de même que ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural
Nomination : le 16 décembre 2002

Michael A. Sutton, membre
Né à Salisbury en Angleterre
Résidence : Toronto (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997

CE QUE NOUS FAISONS

L'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale.

La **Direction générale du transport aérien et des transports accessibles** traite les demandes de licences et de permis d'affrètement provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et veille au respect des conditions afférentes. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, administre les tarifs aériens internationaux et traite les appels en matière de redevances d'utilisation de NAV Canada. Le Direction générale apporte également un soutien au Bureau de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs relatives au transport aérien.

La Direction générale vise à rendre tous les modes de transport de compétence fédérale accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. Ce mandat est réalisé de deux façons : en aidant l'Office à régler les plaintes des particuliers, au cas par cas; et en adoptant une démarche systémique, soit en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

La **Direction générale des transports ferroviaire et maritime** traite les plaintes liées à ces deux modes de transport, ainsi que les différends qui surviennent entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties au sujet des infrastructures ferroviaires. Elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets d'exploitation ou de construction de voies ferrées et fournit aux membres des conseils et des recommandations techniques en matière de taux d'interconnexion ferroviaire. Elle vérifie aussi, au besoin, les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires, afin d'aider l'Office dans l'établissement du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest, et l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts.

La Direction générale protège aussi les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'elle traite les demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, tout en faisant des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la disponibilité ou non de navires canadiens convenables.

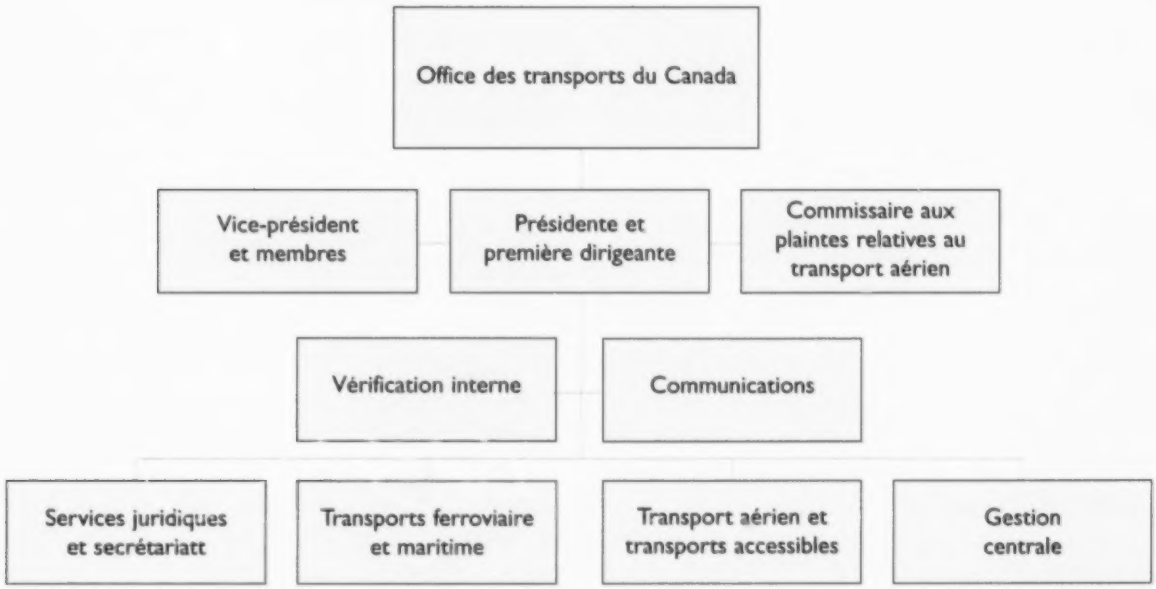
L'Office a le pouvoir de déterminer, souvent à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais de pilotage et portuaires sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La **Direction générale des services juridiques et du secrétariat** fournit des avis juridiques et des conseils relativement à tous les dossiers dont est saisi l'Office et veille au respect des règles d'équité et de justice naturelle lors du processus menant à une décision ou à un arrêté.

La Direction générale fournit également des avis juridiques et des conseils dans les cas d'application de la loi et des plaintes qui sont portées à l'attention de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle représente aussi l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office. Le Secrétariat a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications relèvent du **Bureau de la présidente**. Le vérificateur interne est responsable de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications est un partenaire proactif et veille à ce que les Canadiens et Canadiennes intéressés au transport comprennent leurs droits, leurs obligations et le rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. La Direction publie des brochures et des rapports, s'adonne à des activités de promotion, émet des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère un site Internet. Elle coordonne la participation à des événements et à des salons avec les membres et le personnel pour rencontrer les Canadiens et Canadiennes en personne afin de répondre à leurs questions directement. De plus, elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant différents besoins, la Direction fournit ces renseignements sous plusieurs formes, entre autres sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.



La **Direction générale de la gestion centrale** appuie l'Office en lui assurant l'ensemble des services organisationnels, tels que services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et les participants au groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements. Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DE LA COMMUNAUTÉ DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – J. Mahaffy

Association des Sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters et V. Miele

Conseil canadien des aveugles – J. Rempel

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre

L'Institut national canadien pour les aveugles – C. Moore et J. McDonald

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – P. Leclair

Association canadienne des paraplégiques – S. Little

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Troubles d'Apprentissage - Association canadienne – J. Devoe

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Cummings

Seniors' Voice – W. Coates

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Association du transport aérien du Canada – W. Everson

L'Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier

Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire et K. Coffen

AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – H. Goldberg

Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

Développement des ressources humaines Canada – M. Regnaud

Transports Canada
Normes relatives à la sécurité des cabines – F. Wokes

Centre de développement des transports – B. Jamieson-Smith

Transports accessibles – B. Nelson

Normes réglementaires – N. Vachon

COMMENT S'Y PREND-ON

LE PROCESSUS OFFICIEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, selon le cas, avant de rendre une décision.

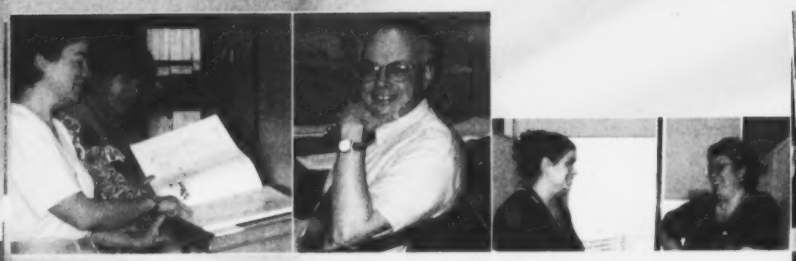
Après avoir reçu une plainte, l'Office, conformément à ses règles générales de procédure, s'assure que chaque partie intéressée a l'occasion de soumettre ses commentaires. En général, l'Office examine la plainte, invite la partie contre laquelle la plainte a été déposée à répondre à la plainte dans un délai de 30 jours, et donne ensuite au plaignant dix jours pour répliquer aux observations de l'autre partie.

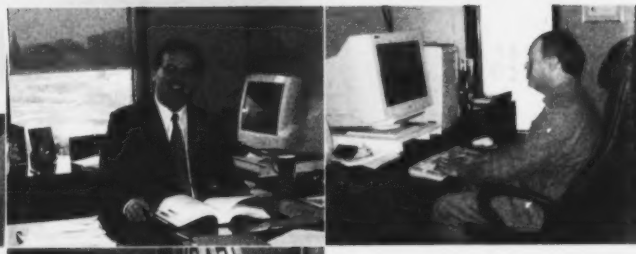
Les membres examinent toutes les preuves déposées à l'Office ainsi que les lois, les règlements et les principes juridiques applicables au cas. L'Office traite chaque plainte dans les plus brefs délais. Après la réception d'une demande ou d'une plainte complète, le processus de prise de décisions doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne s'entendent sur une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences formelles, normalement dans les cas plus complexes.

AUDIENCE MODIFIÉE

L'audience modifiée est une démarche expérimentale que l'Office a élaborée afin de faciliter le règlement des différends lorsque la question ne peut être réglée par une étude de dossier, mais qu'une audience formelle n'est pas justifiée. Bien que les processus soient semblables, l'audience modifiée est plus simple en ce qu'elle se fait autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins, et les ressources de l'Office nécessaires pour assister les membres sont réduites au minimum. Ce processus modifié permet le règlement en temps voulu, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Trois plaintes ont fait l'objet d'une audience modifiée en 2002. Un cas, décidé le 31 octobre 2002, concernait le refus d'un transporteur aérien d'accueillir à son bord un passager indiscipliné. Deux autres cas concernaient des plaintes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience et avaient trait à la réservation des sièges. Un des cas a été décidé le 21 décembre 2002 et l'autre est en instance.





MÉDIATION

L'Office offre des services complets de médiation pour les plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessible. La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel négocient aussi les plaintes de façon informelle dans le but de trouver une solution raisonnable aux différends.

L'Office offre ce service afin de permettre aux parties de régler leurs différends par l'entremise d'un processus simple, efficace, rapide, flexible et coopératif, plutôt que conflictuel. La médiation améliore la communication entre les parties – en particulier celles qui ont une relation suivie – et peut donc contribuer à créer un équilibre entre des parties de force inégale. Le médiateur et les parties aux différends travaillent ensemble à trouver une solution étroitement adaptée à la situation. Ainsi, il en résulte une meilleure compréhension entre les parties et des ententes très satisfaisantes et profondément engagées.

INTERJECTION D'UN APPEL D'UNE DÉCISION DE L'OFFICE

Les parties à une procédure qui ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté ont le droit d'en appeler. Toute décision ou tout arrêté peut faire l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale pour une question d'ordre juridique ou juridictionnel, dans les 30 jours de la décision ou de l'arrêté. Par ailleurs, ils peuvent en tout temps faire l'objet d'un appel au gouverneur en conseil. En outre, toute décision ou tout arrêté peut être révisé par l'Office lorsque les faits ou les circonstances qui le concernent ont changé.

FONCTION DE CONTRÔLEUR MODERNE

En 2002, l'Office a poursuivi sa mise en place des initiatives du gouvernement du Canada décrites dans Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, le rapport du Conseil du Trésor soumis au Parlement en mars 2000.

La fonction de contrôleur moderne est une priorité du gouvernement du Canada qui vise à moderniser les pratiques de gestion pour le XXI^{e} siècle. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration de l'information financière et de la mesure du rendement, sur une intendance rigoureuse des ressources, sur la gestion des risques et sur la transparence des résultats. Cette démarche a pour but de permettre des choix mieux adaptés qui auront pour conséquences un meilleur service et une meilleure politique publique.

La fonction de contrôleur moderne est également une priorité de l'Office. En 2002, il a évalué sa situation, cerné les secteurs à améliorer et préparé un train de mesures afin de concrétiser des améliorations. Les prochaines étapes prévues en 2003 sont d'améliorer l'allocation des ressources internes afin d'en optimiser et d'en uniformiser l'usage; d'élaborer de meilleures mesures du rendement et de meilleurs rapports tant à l'Office qu'à l'intention du Parlement et du public; et d'élaborer un cadre qui intègre le concept de gestion des risques dans l'ensemble de l'Office. L'exécution des programmes et l'offre des services aux Canadiens et Canadiennes s'amélioreront à mesure que l'Office poursuit la mise en place de ce plan.

LANGUES OFFICIELLES

En novembre, l'Office lançait une initiative de langue de travail : un défi à l'excellence en vue de créer au sein de chaque unité un climat favorable à l'usage des deux langues officielles. Le Comité des langues officielles de l'Office a créé le mot d'ordre : *TOP niveau en langues officielles*, où le « T » signifie *Tolérance*, le « O » *Ouverture* et le « P » *Patience*. Le personnel a contribué à la création d'un lexique bilingue de mots, d'expressions et de locutions relatives aux activités de l'Office.

SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX

En décembre 2002, le gouvernement du Canada publiait les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il s'agissait de la deuxième fois que la Fonction publique du Canada cherchait à obtenir l'opinion de tous ses employés et employées sur une vaste gamme de questions relatives au milieu de travail. Ce sondage a fourni un outil visant à obtenir les commentaires des employés et employées sur l'efficacité de l'organisation, sur leur bien-être et sur le climat général des divers milieux de travail.

Les résultats de l'Office pour 2002 étaient très positifs dans plusieurs secteurs : 89 p. 100 des employés et employées pensent que l'Office est un bon endroit où travailler et 95 p. 100 ont son succès à cœur; 93 p. 100 sont satisfaits de leurs modalités de travail; 90 p. 100 se sentent libres de se servir de la langue officielle de leur choix pour communiquer avec leur supérieur hiérarchique immédiat.

Ces résultats sont encourageants et dépassent de loin la moyenne de la fonction publique. Comme tous les employés et employées de la fonction publique, ceux de l'Office ont souligné plusieurs défis qu'ils doivent relever. À la fin de 2002 et au début de 2003, il y a eu des discussions visant à obtenir les commentaires du personnel sur la façon d'améliorer le milieu de travail, discussions qui seront suivies par la préparation de plans d'action afin de régler les points soulevés dans le sondage.

GOUVERNEMENT EN DIRECT

Une autre grande priorité du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible que possible. En plus de mettre en œuvre la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada, il s'agit d'avoir recours à la technologie de l'information pour offrir des services intégrés axés sur les citoyens et citoyennes en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix.

L'Office a ajusté ses pratiques de communication en 2002 afin de répondre aux exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada qui maintiendra la confiance des Canadiens et Canadiennes dans l'intégrité et l'impartialité de la fonction publique du Canada.

En 2002, l'Office a continué d'apporter des améliorations à son site Internet afin de l'axer sur les clients et de le conformer aux normes d'uniformisation des sites Internet du gouvernement du Canada. Ces normes comprennent les normes et lignes directrices sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience qui utilisent des lecteurs d'écran, des dispositifs à commande vocale et autres.

En 2003 et au cours des années à venir, l'Office poursuivra sa mise en œuvre des changements dans le but de s'assurer que sa démarche est axée sur le client et que l'accès à toute l'information du site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca) est

équitable. L'Office prendra également plusieurs initiatives en matière de consultation des clients et clientes sur l'offre de services, de formulaires électroniques améliorés pour les plaintes et les requêtes, et d'établissement des rapports d'avancement.

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office des transports du Canada est responsable de l'application des lois et des règlements ci-après.

L'OFFICE EST LE PRINCIPAL RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUIVANTE :

Loi sur les transports au Canada L.C. (1996), ch. 10

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES LOIS SUIVANTES :

Loi sur l'accès à l'information L.R.C. (1985), ch. A-1

Loi maritime du Canada L.C. (1998), ch. 10

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale L.C. (1992), ch. 37

Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile L.C. (1996), ch. 20

Loi sur le cabotage L.C. (1992), ch. 31

Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie L.R.C. (1985), ch. E-9

Loi sur la gestion des finances publiques L.R.C. (1985), ch. F-11

Loi sur le pilotage L.R.C. (1985), ch. P-14

Loi sur la protection des renseignements personnels L.R.C. (1985), ch. P-21

Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer L.R.C. (1985), ch. R-4

Loi sur la sécurité ferroviaire L.R.C. (1985), ch. 32 (4^{e} suppl.)

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes L.R.C. (1985), ch. 17 (3^{e} suppl.)

L'OFFICE ASSUME L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS, DES RÈGLES ET DES AUTRES TEXTES RÉGLEMENTAIRES SUIVANTS :

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)

Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes Règlement sur les textes désignés (DORS/99-244)

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS SUIVANTS :

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÈGLEMENTS SUR L'INGÉNIERIE SUIVANTS :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi - Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone - Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux - Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer - Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité - Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique - Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)